Bilan des **nouveaux services** 2012

GIP INFO RETRAITE

Les trois services du droit à l'information créés par la loi du 9 novembre 2010 ont été mis en œuvre en 2012, selon les modalités définies dans la loi et les textes d'application, ainsi que par le conseil d'administration du Gip Info Retraite. Il s'agit de :

- la possibilité d'obtenir le relevé de situation individuelle par voie électronique (RIS/e) ;
- l'envoi d'un document d'information générale aux nouveaux assurés sur le système de retraite par répartition, dans l'année qui suit la première année de validation ;
- la possibilité pour les assurés d'obtenir auprès d'un de leurs organismes de retraite un entretien portant notamment sur les droits constitués dans les régimes de retraite légalement obligatoires, à partir de 45 ans.

Plusieurs régimes de retraite ont proposé le RIS/e dès la fin de l'année 2011. En 2012, la quasi-totalité des autres a pu se joindre au dispositif, ce qui porte à 31 le nombre de régimes participant au service en 2013.
Le relevé de situation individuelle par voie électronique (RIS/e) a dès le début rencontré un franc succès, qui continue à croître. Le cap du million de demandes a été franchi fin 2012. 84,5 % des demandes ont pu être traitées immédiatement. Plus d'un quart des demandeurs de RIS/e avaient, en 2012, 59 ou 60 ans.

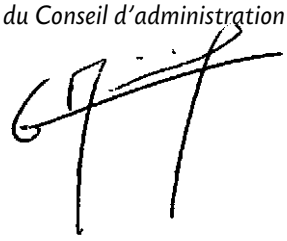
Un document d'information générale sur la retraite a été adressé pour la première fois aux nouveaux assurés. L'information proposée par ce document, rédigé par la communauté des régimes de retraite puis testé auprès d'un panel, répond bien aux attentes des jeunes qui le lisent.
Mais pour toucher plus de jeunes, la cible devra être affinée et l'obtention des adresses améliorée.

Enfin, l'entretien information retraite (EIR) a mobilisé tous les régimes de retraite.
Ce sont essentiellement des assurés de plus de 55 ans qui ont bénéficié d'un EIR en 2012.
La production, par le système d'information du Gip Info Retraite, des premières simulations spécifiquement développées pour les assurés de 45 à 54 ans, a permis aux régimes d'offrir un service complet à cette tranche d'âge, dans la deuxième partie de l'année. Ceux qui en ont bénéficié expriment une satisfaction élevée.

Les entretiens ont majoritairement été tenus en face-à face. Ce mode d'interlocution permet de répondre aux attentes des bénéficiaires d'un EIR. Les explications du gestionnaire apportent une plus-value aux documents, estimations ou simulations.
Mais les autres supports, en particulier le téléphone après une phase de préparation ou en couplage avec l'utilisation du web permettent également de réaliser des entretiens dans des conditions satisfaisantes.

Le service est bien lancé et continuera à s'améliorer en 2013, pour répondre toujours mieux aux attentes des assurés dans le respect des dispositions juridiques et des organisations diverses des régimes de retraite.

Le Président du Conseil d'administration



Gérard MENEROUD

Bilan
des nouveaux services 2012

SOMMAIRE

MISE EN ŒUVRE DE L'ENTRETIEN INFORMATION RETRAITE : BILAN DE LA PERIODE D'OBSERVATION 2012 10

I Cadre législatif et réglementaire de l'entretien information retraite 10

1 L'article L.161-17 du code de la sécurité sociale (article 6 de la loi du 9 novembre 2010) 10
2 L'article D161-2-1-8-3 du code de la sécurité sociale (décret du 30 décembre 2011) 10
3 Décisions du conseil d'administration du Gip Info Retraite 10

II Actions de communication menées en 2012 11

1 Les actions communes entreprises sous l'égide du Gip Info Retraite 11
2 Les actions entreprises par les régimes 11
2.1 La CNAV
2.2 L'AGIRC et l'ARRCO
2.3 Le SRE
2.4 La CNRACL
2.5 L'IRCANTEC
2.6 Les régimes spéciaux
2.7 La CCMSA
2.8 Le RSI

III Observation statistique de l'entretien information retraite 15

1 Les documents produits 16
2 Le suivi des demandes et de la réalisation des entretiens via la gestion des retours (GDR) au 31 janvier 2013 19
3 Les statistiques EIR de la CNAV 20

IV Mise en œuvre de l'entretien information retraite par les régimes 20

FICHE SYNTHESE AGIRC ARRCO 20

Préambule 20
1. Organisations mises en place en 2012 pour mener les entretiens information retraite 21
1.1 Expérimentation d'organisations spécifiques EIR ou utilisation des organisations existantes notamment en pré-liquidation
1.2 Profil des gestionnaires qui ont réalisé les entretiens
2. Interlocution avec les assurés 22
2.1 Information des assurés sur la possibilité de demander un entretien
2.2 Canaux de communications utilisés pour préparer et réaliser l'entretien
2.3 Motivation principale des assurés reçus en EIR
2.4 Déroulement de l'entretien
2.5. Post entretien
3 Coordination inter-régimes 25
3.1. Utilisation de la GDR pour tracer et suivre les procédures d'entretien
3.2 Guide du conseiller et autres outils d'accompagnement (fiches, modules)
3.3 Gestion des questions relevant d'un autre régime
4. Questions des assurés 26
5. Evolution du service en 2013 26

FICHE SYNTHESE CNAV *27*

Préambule **27**

1. Organisations mises en place en 2012 pour mener les entretiens information retraite **27**

2. Interlocution avec les assurés **28**

2.1 Impact de l'information EIR délivrée en 2012 aux destinataires de RIS nés en 67
2.2 Modes de contact avec les assurés (préparation / réalisation de l'entretien)
2.3 Communication des documents nominatifs aux assurés
2.4 Mode de réalisation de l'entretien
2.5 Motivation principale des assurés reçus en EIR et adéquation avec les thèmes prévus par la loi
2.6 Documentation remise à l'assuré
2.7 Questionnaires de satisfaction
2.8 Simulations/ Estimations
2.9 Gestion des délais
2.10 Post entretien

3. Coordination inter-régimes **33**

3.1 Utilisation de la GDR (Gestion des retours) pour tracer et suivre les procédures d'entretien
3.2 Guide du conseiller et autres outils d'accompagnement (fiches, modules)
3.3 Gestion des questions relevant d'un autre régime
3.4 Utilisation des fiches contact

4 Questions des assurés **35**

FICHE SYNTHESE CNRACL *36*

1 Organisations mises en place en 2012 pour mener les entretiens information retraite **36**

1.1 Expérimentation d'organisations spécifiques EIR ou utilisation des organisations existantes notamment en pré-liquidation
1.2Profil des gestionnaires qui ont réalisé les entretiens

2. Interlocution avec les assurés **36**

2.1 Information des assurés sur la possibilité de demander un entretien
2.2 Canaux de communication utilisés pour préparer et réaliser l'entretien
2.3 Communication des documents nominatifs aux assurés
2.4 Mode de réalisation de l'entretien
2.5 Motivation principale des assurés reçus en EIR
2.6 Répartition par tranches d'âge
2.7 Documentation remise à l'assuré
2.9 Gestion des délais
2.10 Post entretien

3 Coordination inter-régimes **37**

3.1 Utilisation de la GDR pour tracer et suivre les procédures d'entretien
3.2 Questions relevant d'un autre régime

4 Evolutions du service en 2013 ..... **38**

FICHE SYNTHESE IRCANTEC *39*

1 Organisations mises en place en 2012 pour mener les entretiens information retraite **39**

1.1 Expérimentation d'organisations spécifiques EIR ou utilisation des organisations existantes notamment en pré-liquidation
1.2 Profil des gestionnaires qui ont réalisé les entretiens

2 Interlocution avec les assurés **40**

2.1 Information des assurés sur la possibilité de demander un entretien
2.2 Canaux de communications utilisés pour préparer et réaliser l'entretien
2.3 Communication des documents nominatifs aux assurés
2.4 Motivation principale des assurés reçus en EIR
2.5 Documentation remise à l'assuré

SOMMAIRE

2.6 Simulations/ Estimations
2.7 Gestion des délais

3 Coordination inter-régimes **41**
3.1 Utilisation de la GDR pour tracer et suivre les procédures d'entretien
3.2 Gestion des questions relevant d'un autre régime

FICHE SYNTHESE SRE *42*

1 Organisation mise en place en 2012 pour mener les entretiens information retraite **42**
1.1 Un outil dédié
1.2 Aménagement du site Internet : demande par formulaire web
1.3 Organisation selon un schéma d'étapes
1.4 Profil des gestionnaires qui réalisent actuellement les EIR au SRE

2 Interlocution avec les assurés **42**
2.1 Information des assurés sur la possibilité de demander un entretien
2.2 Canaux de communication utilisés pour préparer et réaliser l'entretien
2.3 Motivations principales des assurés reçus en EIR
2.4 Documentation remise à l'assuré
2.5 Gestion des délais
2.6 Post entretien

3 Coordination inter-régime **43**
3.1 Utilisation de la GDR pour tracer et suivre les procédures d'entretien
3.2 Gestion des questions relevant d'un autre régime

FICHE SYNTHESE RETRAITE DES MINES *44*

1 Organisation mise en place en 2012 pour mener les EIR **44**
2 Interlocution avec les assurés. **44**
2.1 Information des assurés sur la possibilité de demander un entretien
2.2 Canaux de communication utilisés pour préparer et réaliser l'entretien
2.3 Motivation principale des assurés reçus en EIR
2.4 Documentation remise à l'assuré
2.5 Simulation/Estimation
2.6 Gestion des délais
2.7 Post entretien

3 Questions relevant d'un autre régime **45**

V Bilan des actions de formation menées en 2012 46

1 Les outils destinés aux régimes afin de faciliter la mise en œuvre de l'entretien information retraite **46**
2 Les sessions de formation croisées ou mutualisées **46**
2.1 Définition des besoins de formation dès janvier 2012
2.2 Définition puis réalisation des supports de formation de janvier à septembre 2012
2.3 Déploiement des formations d'avril 2012 à janvier 2013
2.4 Tableau de synthèse
2.5 Recensement des remontées sur les formations EIR à compter d'octobre 2012

VI Satisfaction des assurés bénéficiaires d'un entretien information retraite 54

1 Les principaux enseignements de l'enquête **54**
1.1 Composition de l'échantillon
1. 2 La notoriété de l'EIR
1.3 Les motivations à l'EIR

1.4 La préparation de l'entretien
1.5 Le vécu de l'entretien
1.6 Documents du DAI présentés pendant l'entretien
1.7 Impact de l'EIR
1.8 Le guide "Ma retraite : mode d'emploi"
1.9 Les étapes post entretien
1.10 Typologie du mode de réalisation de l'EIR
2 Les éléments clés de la réussite d'un EIR **59**

MISE EN ŒUVRE DU RIS/E : BILAN 2012 ..... *60*

1 Participation des organismes de retraite au dispositif **60**
2 Observation statistique des demandes de RIS/e **62**
2.1 Gestion des demandes de RIS/e
2.2 Analyse des demandes
3 Résultats partiels de l'enquête sur la satisfaction des demandeurs de RIS/e **64**

MISE EN ŒUVRE DE L'INFORMATION AUX NOUVEAUX ASSURES : BILAN 2012 ..... *67*

1 Observation statistique **68**
1.1 Volume des envois par régime
1.2 Calendrier des envois
1.3 Détail des documents envoyés
2 Enquête de satisfaction **69**
2.1 Profil des interviewés
2.2 Réception et lecture du document
2.3 Appréciation du contenu du document
2.4 Compréhension du document
2.5 Appréciation de la présentation du document
2.6 Sensibilisation à la retraite
2.7 Aide à la compréhension de sa propre retraite
2.8 Besoin d'information sur la retraite exprimé par l'ensemble des jeunes interviewés
2.9 Support privilégié
2.10 Conclusion : un cercle vertueux qu'il convient de poursuivre

La loi du 9 novembre 2010 a étendu le droit à l'information en créant trois nouveaux services : l'entretien à partir de 45 ans, l'information des nouveaux assurés et le relevé de situation individuelle en ligne.

En 2012, les trois services ont été proposés pour la première fois, à l'exception du relevé individuel de situation en ligne (RIS/e), qui avait été ouvert pour quelques régimes dès la fin de l'année 2011.

MISE EN ŒUVRE DE L'ENTRETIEN INFORMATION RETRAITE : BILAN DE LA PÉRIODE D'OBSERVATION 2012

L'année 2012 a été considérée comme expérimentale pour l'entretien information retraite (EIR). Il s'agissait en effet d'une innovation importante pour tous les organismes de retraite, qui exigeait une préparation rigoureuse.

La saisie des demandes d'EIR par les agents des régimes a été ouverte le 5 janvier.

La mise en œuvre de l'entretien est intervenue, pour la plupart des régimes, à compter du 1er juillet 2012, les premières simulations EIR spécifiques (EIG/D-EIR) ayant été produites par le système d'information du Gip Info Retraite le 6 août 2012.

Le présent bilan en dresse les principaux enseignements, sur la base des éléments d'observation réunis.

I - CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE DE L'ENTRETIEN INFORMATION RETRAITE

1 L'ARTICLE L.161-17 DU CODE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE (ARTICLE 6 DE LA LOI DU 9 NOVEMBRE 2010)

Le législateur a instauré en 2010 le droit pour les assurés, à partir de 45 ans, de bénéficier d'un entretien d'information sur leurs droits à retraite, au cours duquel ils se voient notamment communiquer des simulations réalisées à législation constante et sur la base d'hypothèses économiques et d'évolution salariale fixées chaque année par le Gip Info Retraite.

2 L'ARTICLE D161-2-1-8-3 DU CODE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE (DÉCRET DU 30 DÉCEMBRE 2011)

L'article D161-2-1-8-3 du code de la sécurité sociale apporte des précisions sur cet entretien, qui comporte quatre points essentiels :

- la remise d'un document d'information défini par le Gip Info Retraite ;

- la vérification de la complétude du RIS ;

- la réponse aux questions de l'assuré sur ses droits constitués auprès de ses régimes de retraite et leur perspective d'évolution ;

- la communication de simulations du montant potentiel de sa future pension.

Ce même article précise que le Gip Info Retraite est chargé d'assurer ce droit.

3 DÉCISIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU GIP INFO RETRAITE

Le conseil d'administration du Gip Info Retraite a décidé le 30 mars 2011, puis de façon plus détaillée le 22 septembre 2011, la procédure décrivant les étapes de la relation avec l'assuré pour réaliser l'entretien. Cette procédure définie par le conseil s'inscrit dans le double objectif de satisfaire :

- l'impératif d'une procédure commune à tous les régimes, incluant la communication aux assurés des documents communs du droit à l'information nécessaires à la préparation et au déroulement de l'entretien (RIS et simulations), ainsi que l'utilisation d'un outil de coordination commun pour partager l'information (fiche contact et encours propres à la procédure de l'entretien).

- le maintien de toutes les marges de manœuvre possibles pour que les régimes, dès lors qu'ils sont en charge d'un entretien, le conduisent dans les meilleures conditions en fonction de leur organisation et de leur mode de fonctionnement : possibilité d'envoyer un RIS à l'assuré ou non, possibilité de provoquer l'entretien avant la phase de consolidation ou non, possibilité d'envoyer les simulations avant l'entretien, après l'entretien, ou de les remettre au cours de l'entretien.

Les projections dans le cadre de l'EIR ont également été définies par le conseil, ainsi que l'y invitait la loi, le 22 septembre 2011.

En complément, des outils d'accompagnement ont été élaborés pour faciliter la mise en œuvre de ce nouveau service inter-régimes : formations croisées, nouvelles fiches de premier niveau, guide du conseiller information retraite...

II - ACTIONS DE COMMUNICATION MENÉES EN 2012

1 LES ACTIONS COMMUNES ENTREPRISES SOUS L'ÉGIDE DU GIP INFO RETRAITE

Une dénomination commune a été arrêtée par le conseil d'administration du Gip, que tous les régimes utilisent dans leur communication : entretien information retraite.

Des supports de communication ont été réalisés afin d'être utilisés par tous les régimes :
- des articles clefs en main ont été mis à la disposition des régimes en juin 2012 ;
- les flyers EIR ont été livrés fin août 2012 ;
- le logo EIR a été livré en septembre 2012 ;
- la brochure "ma retraite mode d'emploi" a été mise à jour et mise en ligne en septembre 2012 ;
- un bouton a été réalisé par le Gip, dans la même ligne graphique que les boutons "Marel" et "Mon relevé", pour permettre l'accession à un formulaire de demande d'entretien en ligne sur le site internet des régimes ;
- un communiqué de presse a été diffusé le 12 septembre 2012 pour signaler la mise en œuvre de l'entretien ;
- une brève d'information a été publiée sur le site info-retraite en même temps que le communiqué de presse ;
- les mentions concernant l'entretien ont été introduites à la même période dans les différentes pages du site info-retraite, concernant les services et documents du droit à l'information ;
- les bannières ont été mises à disposition des régimes en octobre 2012 ;
- une fiche EIR a été mise en ligne en décembre 2012 ;
- une animation EIR, dont le brief a été défini en septembre 2012, devrait être mise en ligne sur le site du GIP et des régimes à la fin du 2ème trimestre 2013.

L'animation EIR a pour objectif de promouvoir l'EIR, d'une part par le Gip sur son site en renvoyant vers les sites des régimes, d'autre part sur les sites des régimes en invitant les assurés à se manifester auprès de leur régime. Elle met en avant les aspects suivants de l'EIR : service personnalisé, gratuit, expertise du conseiller retraite et analyse des droits à retraite.

2 LES ACTIONS ENTREPRISES PAR LES RÉGIMES

2.1 La CNAV

Réunions en entreprises, salons, mailings, appels ciblés

L'objectif défini par la CNAV dans le cadre de sa Convention d'Objectifs et de Gestion 2009-2013 est de développer la Fonction Conseil Entreprise (FCE) sur l'ensemble du territoire afin d'agir sur les comportements et de favoriser la politique de maintien dans l'emploi des seniors. A ce jour, le déploiement sur le territoire est effectif et les retours de la part des entreprises et de leurs salariés sont unanimement positifs.

L'ensemble des CARSAT en 2012 ont proposé dans le cadre de l'offre de service FCE la possibilité de réaliser, en complément de la prestation, un EIR pour les salariés de plus de 55 ans. Le lieu de la prestation varie selon la région, avec une très nette proportion au sein des locaux de l'établissement rencontré. Sa réalisation en entreprise s'accompagne d'une certitude quant à la politique de l'entreprise accueillante en termes de maintien dans l'emploi des séniors.

Communication déployée

La Direction de la Communication Nationale (DCOM) de la CNAV a décliné la stratégie de communication définie dans le cadre du groupe Communication du Gip. Sur le site de l'Assurance Retraite, une actualité a été publiée, les articles liés au droit à l'information ont été mis à jour et un article dédié à l'EIR a été ajouté. La base questions/réponses du site a également été mise à jour.

Les flyers EIR ont été diffusés dans le réseau ainsi que la version dématérialisée de la brochure "Ma retraite mode d'emploi". Les exemplaires papiers ont été diffusés dès leur mise à disposition.

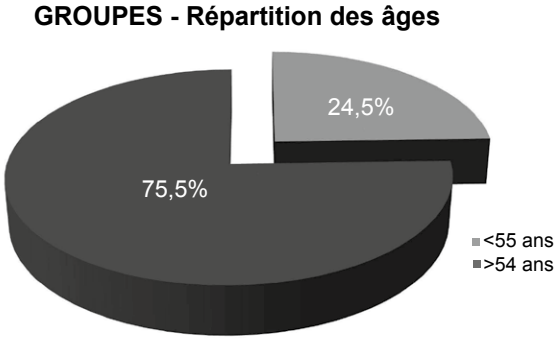
Le guide généraliste de l'Assurance Retraite a été actualisé pour tenir compte de l'EIR. La publication d'une actualité est intervenue sur Facebook et l'application Smartphone.

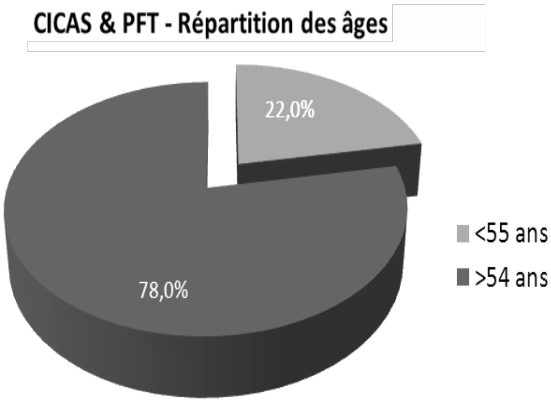
Il est par ailleurs prévu en 2013 :
- l'utilisation de l'animation EIR dès qu'elle sera mise à disposition ;
- une vidéo, sous réserve qu'elle ne soit pas un doublon vis-à-vis de l'animation (en cours d'élaboration au Gip) ;
- d'autres actions de communication en cours de réflexion et bientôt regroupées au sein d'un plan de communication.

2.2 L'AGIRC et l'ARRCO

Une communication très mesurée a été menée par le réseau des groupes de protection sociale comme par les fédérations Agirc et Arrco dans la logique de la période d'observation ouverte par les régimes.

L'ensemble des EIR réalisés proviennent de demandes spontanées exprimées par les assurés quasi majoritairement (49 %) à réception de leur document EIG de campagne (soit les générations 1952, 1949 et 1957) ou rectificatif.

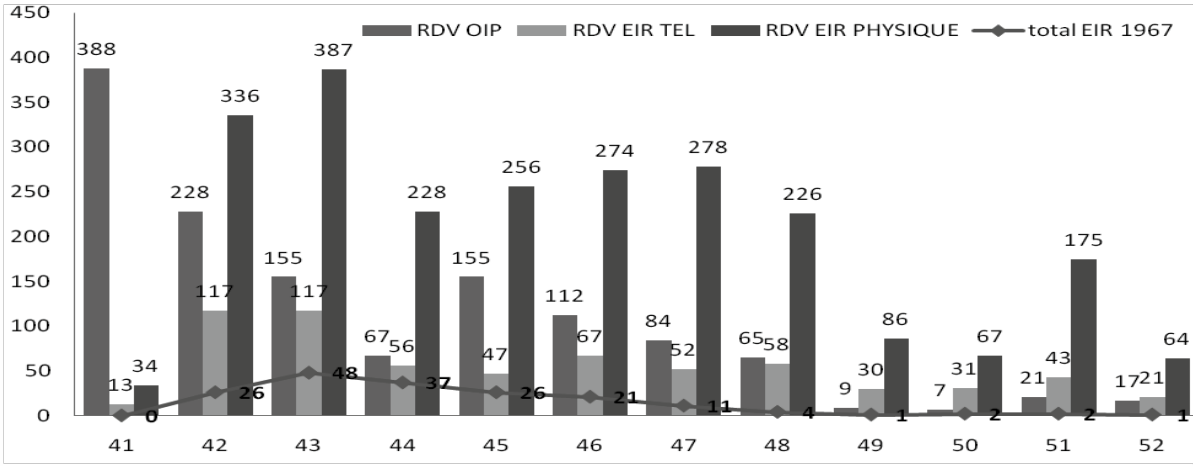




La communication Agirc-Arrco s'est appuyée pour l'essentiel sur deux outils diffusés en septembre 2012 : un article et une brève clé en main (repris dans les publications des groupes du dernier trimestre) et un flyer (18 000 distribués sur les lieux d'accueil CICAS et groupes). Le site www.agirc-arrco.fr des Fédérations a intégré un module d'information spécifique à l'EIR dont le lien www.entretien-information.agirc-arrco.fr a été relayé par 8 portails de groupes.

On note que deux portails (Pro BTP et Malakoff Médéric) ont associé au RIS/e l'offre d'EIR, voire, ont mis en œuvre un mailing ciblé (Malakoff Médéric) sur les assurés de plus de 45 ans ayant consulté leur RIS/e (taux de transformation de 2,5 % pour les 55-60 ans et de 0,5 % pour les moins de 55 ans).

Les données statistiques (ci-dessous CICAS) démontrent l'impact faible, en 2012, de la mention présente sur la lettre d'accompagnement des RIS auprès de la génération 1967 sur l'activité des CICAS et plates-formes téléphoniques AGIRC-ARRCO.



2.3 Le SRE

La communication sur l'EIR a été déclinée progressivement en fonction du nombre de demandes et de la capacité de réponse du Service.
Le communiqué de presse du Gip a été relayé par le site du SRE et dans la rubrique "actualités" du public "actifs".
À destination des fonctionnaires du ministère du Budget, une brève a été publiée sur le site intranet du ministère.
À destination des employeurs, des réunions d'information interministérielles ont été tenues et le communiqué du Gip a été publié sur le site internet dans la rubrique "actualités" des professionnels.
Un dossier a été consacré à l'EIR dans "la lettre du SRE" du mois de septembre, lettre d'information professionnelle destinée aux partenaires du SRE.
Pour accompagner la montée en puissance du dispositif, il est prévu de publier sur le site internet du SRE, au moment opportun, une actualité plus détaillée avec la marche à suivre à destination des usagers pour relancer l'intérêt sur l'EIR ainsi que le lien direct vers la demande d'EIR dès la page d'accueil.
Lors de la mise à jour de la brochure d'information générale "la retraite des fonctionnaires" destinée aux actifs, un nouveau chapitre sera consacré à l'EIR.
Le 28 novembre 2012 a eu lieu la journée d'études sur les retraites de l'Etat associant le SRE et les employeurs.
Si cela était nécessaire, la possibilité de demander son EIR en ligne apparaitrait en page d'accueil du site.

2.4 La CNRACL

En 2012, la communication sur l'EIR a été concentrée sur le site internet de la CNRACL. Le formulaire de demande d'EIR est en ligne.
En 2013, il est prévu d'organiser des mini campagnes de communication sur des employeurs ciblés et des campagnes d'invitations sur les salons et les manifestations où la CNRACL est présente et auxquels participent les assurés.
L'objectif en 2013 consiste à instruire 3000 EIR et d'en réaliser 2000, répartis entre les demandes spontanées et les mini campagnes employeurs.

2.5 L'IRCANTEC

En 2012, sur le site internet de l'Ircantec, les assurés ont été informés de la mise en œuvre de l'EIR, sans susciter de demandes de leur part. Une communication plus incitative sera déployée en 2013. Lors des manifestations extérieures (journée actifs*, forums** Lens et Angers), des actifs bénéficiaires potentiels d'un EIR ont été ciblés. En complément, l'entretien information retraite sera présenté lors des conférences aux actifs.

(*) journée actifs : campagne d'invitation d'affiliés pour lesquels l'Ircantec représente la part majoritaire de la retraite et qui sont intéressés par l'offre EIR

(**) forum retraite : même cible mais avec les présences simultanées de plusieurs caisses de retraite (Carsat, RSI, MSA, Agirc-Arrco...)

2.6 Les régimes spéciaux

Tous les régimes spéciaux donnent de l'information retraite à leurs assurés même s'ils n'ont pas mis en œuvre l'EIR. Ils ont développé pour cela des solutions appropriées à leurs moyens et aux besoins de leur population.

Régimes	Date de mise en œuvre de l'EIR	Communication faite par le régime sur l'EIR
Banque de France	Pas de date de mise en œuvre à ce jour mais une solution alternative est proposée.	4000 agents dans toutes les régions ont été rencontrés depuis juin 2012 pour une information collective d'une demi-journée. L'opération se déroulera jusqu'en février 2013. Ces rencontres sont à destination de tous les agents de plus de 45 ans et ont pour objectifs d'exposer les règles de droit. Une prise en charge individuelle est ensuite possible par téléphone ou par courriel. Les retours sont positifs avec le constat d'une prise de conscience par les assurés des différents mécanismes de retraite (décote...)
Cavimac	2013 sous réserve.	Aucune communication n'est prévue pour le moment : le moment venu celle-ci sera réalisée via le site internet et lors des réunions d'information.

Régimes	Date de mise en œuvre de l'EIR	Communication faite par le régime sur l'EIR
CDC Retraite des Mines	Second semestre 2012	Communication sur le site Internet, intégration prochaine d'un formulaire de demande en ligne. Campagne de communication ciblée auprès d'actifs (127) ayant demandé un RIS/e auprès du régime en 2012, des entretiens se tiennent actuellement suite à cette campagne. Mise à disposition, sur le site d'accueil de Retraite des Mines des supports de communication du Gip. A noter que compte tenu de l'âge de départ à la retraite (55 ans), de nombreuses estimations étaient déjà réalisées sur demande des assurés, avant la mise en place du nouveau dispositif.
Cnieg	Pas de date de mise en œuvre à ce jour.	Le régime mettra à la disposition de ses assurés d'ici à la fin du premier semestre 2013 un mini site EIR intégré dans son site Internet dans lequel seront regroupées toutes les informations correspondant au droit à l'information et aux produits et services mis à disposition des assurés dans le cadre de l'accompagnement à la retraite (simulation de pension, réunions d'information affiliés, etc.). Des réunions d'information collective sont par ailleurs organisées depuis 2007 partout en France pour les affiliés qui sont à 5 ans de la date au plus tôt du paiement de leur pension au cours desquelles les points clés de l'EIR sont abordés.
CPRP SNCF	1er octobre 2013.	Aucune communication n'est prévue pour le moment. Des entretiens centrés sur la retraite du régime sont réalisés depuis deux ans dans les antennes de la caisse.
CROPERA	Non mis en place mais une solution alternative est proposée.	Avec ses petits effectifs de cotisants (dont il faut exclure les danseurs qui partent à la retraite dès 40 ans), le régime fait plutôt du service à la demande. Toutefois, afin de respecter la demande des pouvoirs publics, la Caisse de retraites va commencer à mettre en place une procédure en convoquant les cotisants les plus âgés pour progressivement arriver à ceux âgés de 45 ans.
CRPCEN	Une communication est à prévoir en l'absence de demandes.	2012 : Information générale sur la possibilité d'un entretien à 45 ans. Pour 2013 - en cours de définition : site Internet, publications CRPCEN...
CRP Comédie française	Non mis en place mais une solution alternative est proposée.	Avec ses petits effectifs de cotisants, le régime répond directement aux demandes de renseignements et d'estimations qui lui sont faites.
CRPNPAC	Non mis en place mais une solution alternative est proposée.	La liquidation des droits à pension CRPN pouvant intervenir à partir de 50 ans, le régime a toujours proposé un accueil de ses affiliés pour étudier leurs droits à pension, faire des simulations de pension ou simplement donner de l'information sur la retraite en préalable à la prise de retraite, souvent avant 50 ans. L'essentiel de ces entretiens se fait pour les assurés entre 45 et 55 ans. Pour exemple, en 2012, près de 400 entretiens ont été assurés par l'organisme, concernant pour une grande majorité la préparation, très en amont, de la prise de retraite.
CRP RATP	Courant 2nd semestre 2013	En cours de définition : probablement par un message sur le site Internet de la CRP RATP et également lors des réunions d'information sur la retraite qui seront organisées en 2013.

Régimes	Date de mise en œuvre de l'EIR	Communication faite par le régime sur l'EIR
Enim	2013	*Externe* actualité site Internet www.enim.eu pour mi-février ; prochaines pages Protection sociale des gens de mer dans l'hebdomadaire Le Marin, diffusion le 1er mars 2013 ; mention dans le courrier RIS à mettre en place en février ; mention à demander dans le portail RIS/e. *Interne* intranet en même temps qu'Internet ; brève dans "Passerelles" (journal interne trimestriel) du 11 février 2013 ; *Partenaires* édition du 25 février 2013 de "Journal de bord" (lettre d'information trimestrielle aux partenaires).
Port Autonome de Strasbourg	Non mis en place mais une solution alternative est proposée.	Avec ses petits effectifs de cotisants, le régime répond directement aux demandes de renseignements et d'estimations qui lui sont faites et ce quel que soit l'âge du demandeur (même pour les personnes avant 45 ans).

2.7 La CCMSA

La MSA déclinera la communication dédiée à l'EIR au travers d'une des 17 étapes de son "parcours client" consacrée à la préparation de la retraite mi-2013.

2.8 Le RSI

Communication interne 2012 / 2013

- diffusion d'une lettre réseau 2012/123 relative à la présentation et la mise en œuvre de l'EIR avec en annexe :
- le guide du gestionnaire pour l'entretien information retraite,
- le diaporama de présentation des nouvelles saisies à effectuer dans le portail Gip Info Retraite.
- lettre d'information destinée aux administrateurs du RSI
- un article dans le numéro de juin 2012,
- un article à venir (1er semestre 2013).
- point à l'ordre du jour de la journée des responsables de communication (septembre 2012).
- information / rubrique dédiée sur l'intranet.

Communication externe 2012 / 2013

- expédition du flyer EIR aux assurés nés en 1967 (45 ans) cibles de la campagne systématique pour l'envoi du relevé de situation individuelle : 49 408 documents composés et transmis dont 24 050 artisans et 25 358 commerçants. Dates de remise en poste : 05.11.2012 et 14.11.2012.
- mise à disposition du flyer EIR aux caisses RSI pour leurs accueils ou leurs événements externes.
- information / rubrique dédiée à l'EIR sur le site internet www.rsi.fr
- newsletter aux partenaires institutionnels du RSI (1er semestre 2013).

III - OBSERVATION STATISTIQUE DE L'ENTRETIEN INFORMATION RETRAITE

L'observation statistique de l'entretien information retraite recèle une difficulté qui tient à ce que les outils de coordination du Gip Info Retraite ont été inégalement utilisés par les régimes.

Ainsi, le suivi de l'EIR qui est effectué à travers les fiches contact ne reflète que l'activité des régimes qui les ont utilisées (Agirc et Arrco en tête).

La CNAV, qui bénéficiait d'une forte expérience avec le DCP (Diagnostic Conseil Personnalisé) s'est inscrite, pour mettre en place l'EIR, dans la continuité de ce précédent service. La CNAV a ainsi réalisé, en 2012, un nombre très important d'EIR, tracés par ses propres outils de suivi et non par les outils inter-régimes du Gip Info Retraite.

La production de documents spécifiques à l'EIR est contrastée : les entretiens destinés au assurés de 55 ans et plus ont été réalisés sur la base d'une EIG, alors que les simulations spécifiquement mises en place pour les assurés de 45 à 54 ans ont été peu utilisées en 2012, avec néanmoins une progression à la fin de l'année et en janvier 2013.

1 LES DOCUMENTS PRODUITS

L'entretien information retraite doit être l'occasion d'un dialogue entre un assuré et un agent d'un régime de retraite au cours duquel l'agent aide l'assuré à comprendre ce que sera sa future retraite, en fonction de son évolution professionnelle et personnelle.

Pour favoriser ce dialogue, les simulations produites pour les assurés dont l'âge est compris entre 45 et 54 ans comportent un à trois sentiers, correspondant à des évolutions différentes de la situation de l'assuré jusqu'à son départ à la retraite.

A 55 ans, les assurés reçoivent une EIG classique, afin de ne pas créer de confusion avec le document dont ils ont été destinataires pendant la campagne des envois systématiques.

La production des documents spécifiques aux entretiens information retraite a débuté en été. Les premiers échanges informatiques sont intervenus le 20 juillet et les premiers documents ont été composés le 6 août.

Les documents EIR peuvent être classés en 3 catégories :
Les documents préparatoires à l'entretien : RISD et RISR
Les simulations : EIG standard, EIG de type EIR, simulations dégradées
Les simulations rectificatives : EIGR et EIG de type EIR post-entretien

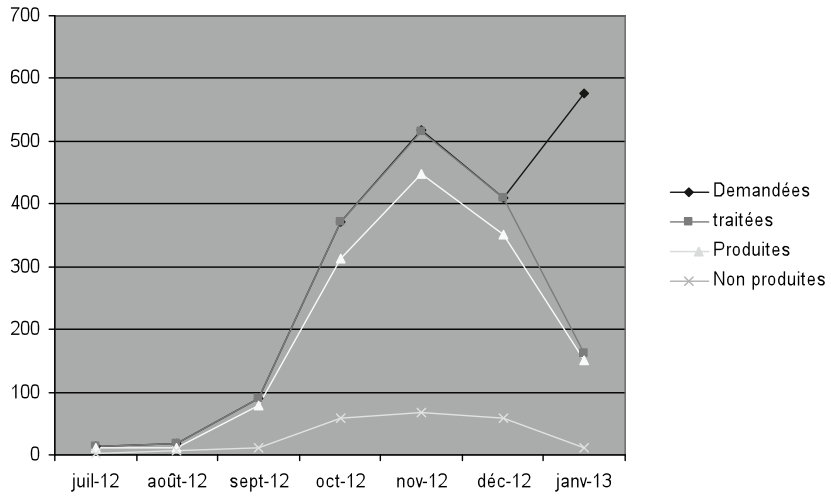
Du fait de la mise en œuvre progressive de l'EIR et des statistiques afférentes, les statistiques disponibles à ce jour concernent exclusivement les EIG/D-EIR, EIG/C-EIR et EIG/D-STD-SIMUEIR.

Simulations EIR (EIG/D-EIR) Produites au 31 janvier 2013

Après un démarrage progressif des demandes, le processus s'est accéléré en octobre pour atteindre un premier pic en novembre, déjà dépassé par le volume des demandes enregistrées en janvier. Le tableau ci-dessous ne détaille pas les EIG/D-EIR dégradées (sans estimations) qui ont été produites mais non remises à l'assuré :

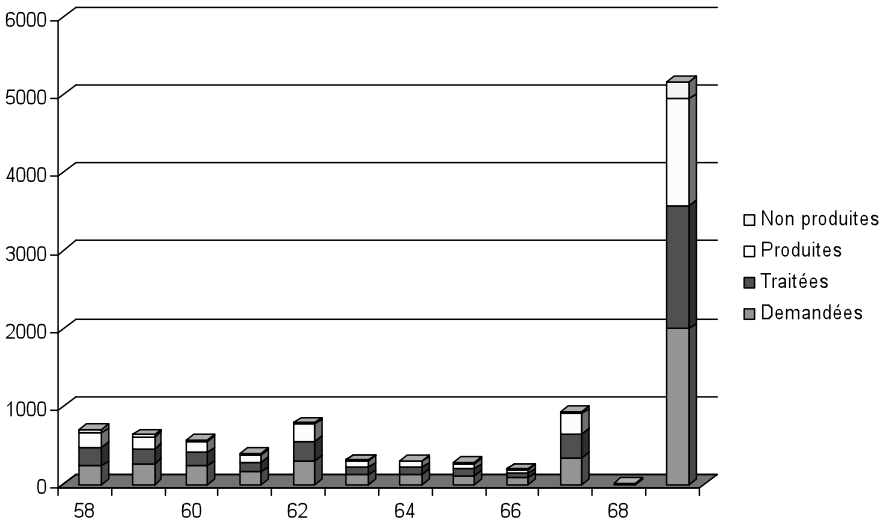
MOIS	Demandées	traitées	Produites	Non produites
juil-12	13	13	11	2
août-12	19	19	12	7
sept-12	90	90	78	12
oct-12	372	371	313	58
nov-12	517	515	447	68
déc-12	410	410	352	58
janv-13	577	161	150	11
TOTAL	**1998**	**1579**	**1363**	**216**

Sur 577 simulations EIR (EIG/D-EIR) demandées en janvier, seules 161 ont été traitées au 31 janvier 2013, ce qui explique un décrochage apparent dans le graphique entre la demande et la production, qui sera rattrapé en février :



Le détail des EIG/D-EIR produites par génération au 31 janvier 2013 permet de mesurer l'effet relatif mais observable de l'information relative à la possibilité de demander un entretien, adressée aux assurés de 45 ans lors de la campagne systématique. L'effet de la réception du RIS est également sensible sur les assurés de 50 ans, bien qu'ils n'aient pas été informés spécifiquement de la possibilité de demander un entretien :

GENERATION	Demandées	Traitées	Produites	Non produites
58	235	235	190	45
59	267	186	157	29
60	236	170	146	24
61	160	120	104	16
62	306	243	221	22
63	121	95	81	14
64	125	90	78	12
65	118	80	69	11
66	81	60	51	9
67	343	298	264	34
68	6	2	2	
TOTAL	**1998**	**1579**	**1363**	**216**



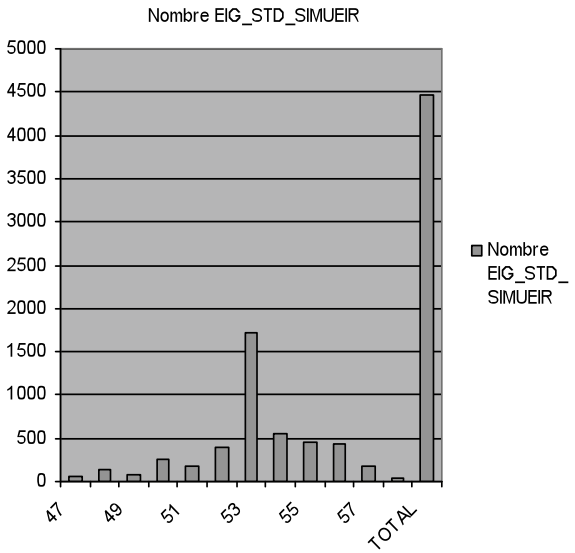
Le détail par régime montre une très forte prédominance de l'Agirc et l'Arrco (à l'origine de 72,7 % des EIG/D-EIR produites et répertoriées dans les outils inter-régimes du Gip Info Retraite) :

Régime	Simulations sans montant (non transmises au régime)	Simulations EIR	Total
Agirc-Arrco	111	1038	1149
RSI artisan	9	33	42
Cnav	17	96	113
Cnieg	1		1
CNRACL	33	54	87
Ircantec	12	45	57
MSA	1	60	61
RSI commerçant	17	27	44
Retraite des Mines	4		4
SRE	7	13	20
CARPV		1	1
CAVP	1		1
Total	**213**	**1367**	**1580**

Estimations (EIG/D-STD- SIMUEIR) Produites au 31 janvier 2013

Logiquement on ne détecte pas dans le tableau ci-dessous les assurés cibles de la campagne 2012 qui ont bénéficié d'un entretien, car ils disposaient déjà d'une EIG/S. 38,5 % des EIG produites dans le cadre de l'entretien information retraite sont destinées à des assurés de 59 ans.

Génération	Nombre EIG_STD_SIMUEIR
47	51
48	138
49	77
50	260
51	183
52	391
53	1714
54	552
55	451
56	426
57	185
58	31
TOTAL	**4459**



2 LE SUIVI DES DEMANDES ET DE LA RÉALISATION DES ENTRETIENS VIA LA GESTION DES RETOURS (GDR) AU 31 JANVIER 2013

Les encours au motif "Demande d'entretien information retraite" constituent un indicateur de suivi qui apporte un éclairage différent sur l'entretien information retraite où il apparaît que, grâce au RIS électronique auquel presque 6000 encours de ce type sont rattachés, il y a finalement plus de demandes d'entretiens rattachées à un RIS qu'à une EIG. Concernant les encours rattachés à un document systématique, plus des ¾ sont rattachés à une EIG :

	RIS	EIG	Total
Systématique	2310	7442	9752
Rectificatif	114	320	434
A la demande	417	404	821
Duplicata	37	118	155
Electronique	5998		5998
Total	**8876**	**8284**	**17160**

Le tableau suivant propose une vision complète des encours "Demande d'entretien information retraite" et de leur statut, pour les assurés de 45 ans. 219 entretiens apparaissent "traités" pour cette génération, dont 207 par l'Agirc Arrco :

Zoom sur les encours "Demande d'entretien information retraite" pour la génération 67

	A traiter		Abandonné		Informatif		En cours		Traité		TOTAL
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	
MSA	1				1	1	4	4		1	12
CNAV	1	3					3	4			11
CNRACL	1				3	11	15	38	2	6	76
Agirc Arrco	71	67	3	9	22	23	322	349	97	110	1073
Ircantec	1	6					2	16		1	26
SRE	8	8					32	32	1	1	82
RSI		1					4				5
TOTAL	**83**	**85**	**3**	**9**	**26**	**35**	**382**	**443**	**100**	**119**	**1285**

Les encours au statut "traité" ont permis de constituer la liste des assurés interrogés dans le cadre de l'enquête de satisfaction.

3 LES STATISTIQUES EIR DE LA CNAV

Les chiffres fournis par la CNAV permettent de présenter la réalité de l'EIR en 2012 : la CNAV en a réalisé une écrasante majorité.

Plus de 80 000 entretiens ont été menés en 2012 par la CNAV (83 591 entretiens enregistrés au 31 janvier 2013). La répartition par année de naissance des assurés qui en ont bénéficié est la suivante :

Année de naissance de l'assuré

Non-Répondants	413	
1951	177	1%
1952	1430	9%
1953	3386	22%
1954	2589	17%
1955	2007	13%
1956	5255	34%
1957	671	4%
1958	44	0%
1959	8	0%
1960	3	0%
1961	5	0%
1962	2	0%
1963	0	0%
1964	3	0%
1965	1	0%
1966	4	0%
1967	2	0%
Total répondants	**15587**	**100%**

IV - MISE EN ŒUVRE DE L'ENTRETIEN INFORMATION RETRAITE PAR LES RÉGIMES

Du fait du caractère progressif et expérimental de la mise en place de l'entretien information retraite par les régimes en 2012 il était primordial que chacun puisse décrire de façon spécifique les modalités choisies, pour obtenir à travers ce bilan une photographie détaillée du service.

FICHE SYNTHÈSE AGIRC ARRCO

PRÉAMBULE

Les régimes Agirc et Arrco se sont appuyés sur leurs deux réseaux pour expérimenter les entretiens information retraite tels que définis par les articles L.161-17 et D.161-2-1-8-3 du code de la sécurité sociale :
- le réseau CICAS : 100 centres d'information et de conseil implantés au niveau départemental et 5 plates-formes téléphoniques accessibles par un numéro unique : 0820 200 189 ;
- le réseau de 9 groupes de protection sociale (Malakoff Médéric, Humanis, Réunica, Ag2r La Mondiale, Pro BTP, Audiens, Klesia, Agrica, Apicil) représentant globalement près de 90 % de l'ensemble Agirc et Arrco dont les coordonnées figurent sur les feuillets Agirc-Arrco des documents inter-régimes RIS et EIG.

Le choix a été fait de ne pas calquer les processus existants de rectification ou de préliquidation mais d'expérimenter de nouvelles organisations et procédures s'ajustant aux attentes des assurés.

Ainsi ont été volontairement exclus du bilan les entretiens proposés par les régimes Agirc et Arrco depuis plusieurs années, entretiens de préliquidation et entretiens OIP (entretiens d'information personnalisée), bien que ces entretiens contiennent a minima nécessairement un volet inter-régimes (conditions d'éligibilité).

Par ailleurs, compte tenu de la date de mise à disposition des outils inter-régimes et en particulier du document estimatif EIR destinés aux plus de 45 ans, la période d'observation est relativement limitée : fin septembre 2012 au 31 janvier 2013.

Dans le cadre de cette première période d'expérimentation, une circulaire diffusée au mois d'octobre ainsi que des sessions de formation spécifiques ont permis d'assurer une homogénéité des EIR dans le réseau Agirc et Arrco quant à leur contenu essentiel à savoir :

- la vérification de la complétude du RIS,
- la réponse aux questions règlementaires relatives aux régimes légalement obligatoires telles que listées par le décret du 30 décembre 2011,
- la communication de simulations de montants produites par l'outil inter-régimes ou, à défaut, par un autre outil.

L'observation des EIR s'est appuyée pour l'essentiel sur l'exploitation du formulaire de compte-rendu du conseiller établi par les régimes au sein du groupe de travail EIR du Gip Info Retraite ainsi que par des échanges de bonnes pratiques organisés avec des correspondants des groupes par les Fédérations.

4 253 entretiens ont été observés au travers des comptes-rendus du conseiller, plus de moitié de ces entretiens ayant été réalisés à compter du mois d'octobre en lien avec les premiers retours de la campagne systématique.

Il est noté une recrudescence du rythme des demandes d'EIR au cours du mois de janvier 2013, passant en décembre de 1 066 EIR à 1574 en janvier, soit près de 50 % de plus (un groupe comme Malakoff Médéric constate un doublement de la charge sur janvier par rapport à décembre).

Il est souligné qu'il s'agit d'EIR demandés spontanément par les assurés : les statistiques du Gip Info retraite permettent d'en tracer l'origine à savoir, pour ce qui concerne les demandes tracées par le réseau Agirc-Arrco au 6/1/2013, 44 % de demandes liées à la réception de l'EIG de campagne et 29 % liées à la consultation du RIS/e :

Demandes d'Entretien information retraite au 6/1/2013

	Documents campagne		Documents rectificatifs		Documents à la demande		Duplicatas		RIS/e	Hors archive	Total
	RISS	EIGS	RISR	EIGR	RISD	EIGD	dupl RIS	dupl EIG	RIS/e		
	1903	5911	87	175	257	123	30	74	7103	15	13052
Agirc-Arrco	610	1867	22	46	78	87	10	24	1192	223	4159

1. ORGANISATIONS MISES EN PLACE EN 2012 POUR MENER LES ENTRETIENS INFORMATION RETRAITE

1.1 Expérimentation d'organisations spécifiques EIR ou utilisation des organisations existantes notamment en pré-liquidation

Des organisations spécifiques ont été mises en place, propres à permettre d'observer et de s'ajuster aux attentes des assurés vis-à-vis de ce nouveau service global.

S'agissant du réseau CICAS, les entretiens ont constitué une activité nouvelle bien identifiée qui s'est ajoutée aux entretiens d'information personnalisée (OIP) que les CICAS et les plates-formes devaient mener cette année : sur les 14 065 entretiens, 1 420 ont été qualifiés d'entretien information retraite EIR compte tenu de leur support (document inter-régimes RIS ou EIG).

Ces entretiens se sont déroulés majoritairement par accueil physique (57 %) tandis que les plates-formes téléphoniques ont mené des entretiens téléphoniques suite à l'appel sur le numéro unique (numéro présent en particulier sur les lettres d'accompagnement des documents de campagne).

S'agissant des groupes de protection sociale, plusieurs types d'organisations ont été utilisés :

- équipe dédiée de gestionnaires expérimentés ayant une expertise confirmée sur l'information des actifs inter-régimes, par exemple à Réunica (5) à Malakoff Médéric (50) ou à Pro BTP (14). Ces conseillers sont joignables essentiellement au travers des coordonnées de contact du groupe (indiqués sur les feuillets Agirc et Arrco) mais également par contact internet (demande de rappel) suite à mailing ou au travers de l'espace client des portails.

- formation spécifique EIR déployée sur l'ensemble des gestionnaires des groupes joignables par les coordonnées indiquées sur les feuillets Agirc et Arrco des documents RIS et EIG pour répondre aux actifs sur leur carrière et leurs comptes de droits :
- équipe d'intervenants en entreprises formés à communiquer auprès des salariés l'information spécifique sur ce nouveau service (les entretiens étant réalisés ultérieurement avec le salarié intéressé en toute confidentialité).

Un support type de présentation générale élaboré par les Fédérations Agirc et Arrco a été testé par plusieurs groupes, notamment Ag2r La Mondiale.

Une expérimentation est en cours par Pro BTP sur Toulouse et Nancy après une formation spécifique de collaborateurs.

Malakoff Médéric expérimente des interventions dans le cadre des plans de sauvegarde d'entreprise (PSA Aulnay sous Bois).

Malakoff Médéric offre des liens web dédiés à l'information retraite des salariés actifs que les entreprises peuvent intégrer à leurs intranets.

1.2 Profil des gestionnaires qui ont réalisé les entretiens

Le volume d'EIR attendu n'a pas justifié que des gestionnaires soient uniquement dédiés à l'EIR.

La variété des approches proposées (rendez-vous physique ou à distance, quasi immédiat ou différé) permet à la fois de répondre aux attentes des assurés mais aussi aux variations d'activité sur la fonction prioritaire de liquidation retraite/réversion : ainsi l'offre d'accueil physique pour l'EIR a-t-elle été ralentie (au profit d'EIR téléphoniques) au moment de la remontée significative en fin d'année des rendez-vous aux fins de liquidation, très majoritairement souhaités en accueil physique. De même les plages horaires les plus creuses sur une journée sont-elles consacrées au rappel téléphonique des demandeurs d'EIR.

120 responsables Cicas et superviseurs des plates-formes téléphoniques ont été formés au cours de 10 sessions de formation de 2 journées. 606 personnes de réseau Cicas ont été informées et formées spécifiquement sur l'EIR par les Fédérations Agirc et Arrco au travers du centre de formation Agirc et Arrco et de la direction chargée de l'animation du réseau (Direction du produit retraite).

200 gestionnaires retraite présents dans les groupes de protection sociale ont reçu la formation spécifique EIR déployée par les formateurs ayant bénéficié des échanges inter-régimes co-organisés par le Centre de formation Agirc et Arrco et le Gip Info Retraite.

Des ateliers menés avec des gestionnaires de plusieurs groupes (Irp Auto, B2V, Klesia) ont permis d'affiner les besoins en termes de formations à déployer en 2013 autour de l'EIR. Il en est ressorti le besoin d'approfondir les thèmes le plus fréquemment abordés et qui justifient une approche globale (au moins base et complémentaire).

Les règles d'éligibilité à la retraite, y compris anticipée, constituent le point majeur et prioritaire. En second lieu, les points réglementaires listés par le décret du 30 décembre 2011, à savoir le traitement des périodes chômage et maladie, les effets décote/surcote, le traitement du temps partiel, ou encore l'expatriation/détachement, devraient faire l'objet de modules distincts. Le traitement du statut d'auto-entrepreneur apparait également comme un thème inter-régimes prioritaire.

La coopération inter-régimes pourrait se poursuivre sous une forme allégée en s'appuyant sur le réseau du Gip Info Retraite : validations de supports, interventions ponctuelles d'un représentant de régimes extérieurs aux côtés du formateur régime (plutôt que prise en charge de la formation).

2. INTERLOCUTION AVEC LES ASSURÉS

2.1 Information des assurés sur la possibilité de demander un entretien

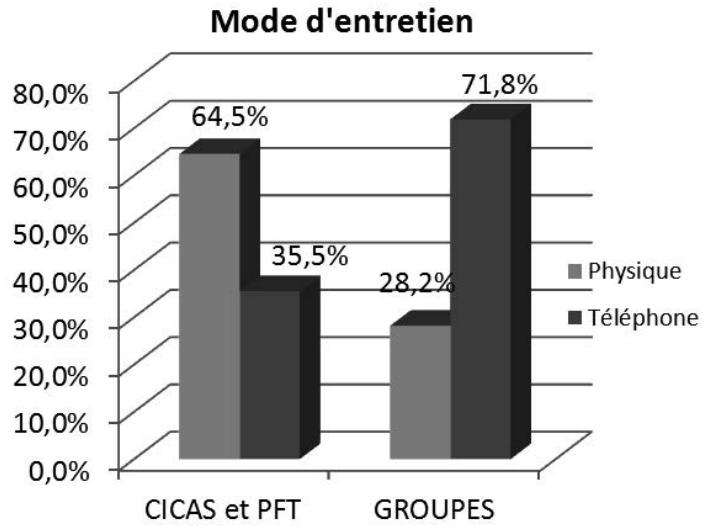
(Voir les actions de communication EIR de l'Agirc et Arrco détaillées dans le présent bilan)

2.2 Canaux de communications utilisés pour préparer et réaliser l'entretien

Il ressort des EIR observés que les deux modes d'entretien ont été expérimentés à la fois par le réseau CICAS (48 % des EIR réalisés) et par le réseau des groupes (52 % des EIR réalisés), même si les entretiens téléphoniques ont été privilégiés par les groupes.

Le contact pris par les assurés a été très majoritairement l'appel téléphonique, que ce soit auprès du réseau CICAS ou auprès du réseau des groupes (peu de demandes d'entretien par e-mail ou par visite directe aux agences même si le groupe Pro BTP note une progression très significative de demandes via le portail internet depuis janvier 2013 (20 à 25 demandes par jour depuis la fin janvier).

Lorsque la demande d'entretien est effectuée par formulaire (Pro BTP ou Malakoff Médéric), elle implique une reprise de contact par le réseau par voie téléphonique (soit la plate-forme téléphonique, soit le groupe) :



Le groupe Pro BTP a expérimenté une offre confortable pour le gestionnaire comme pour l'assuré en cas d'entretien à distance : elle consiste à mettre à disposition le document RIS, EIG ou EIR par un lien internet sécurisé de façon à le commenter en direct au moyen de zoom et fléchage maitrisés par le conseiller.

Le groupe Malakoff Médéric de son côté a opté pour une offre plus immédiate de simulations inter-régimes au travers d'un outil proposé sur le portail internet, le document EIG ou EIR étant communiqué par courrier après entretien, et le cas échéant, régularisation.

2.3 Motivation principale des assurés reçus en EIR

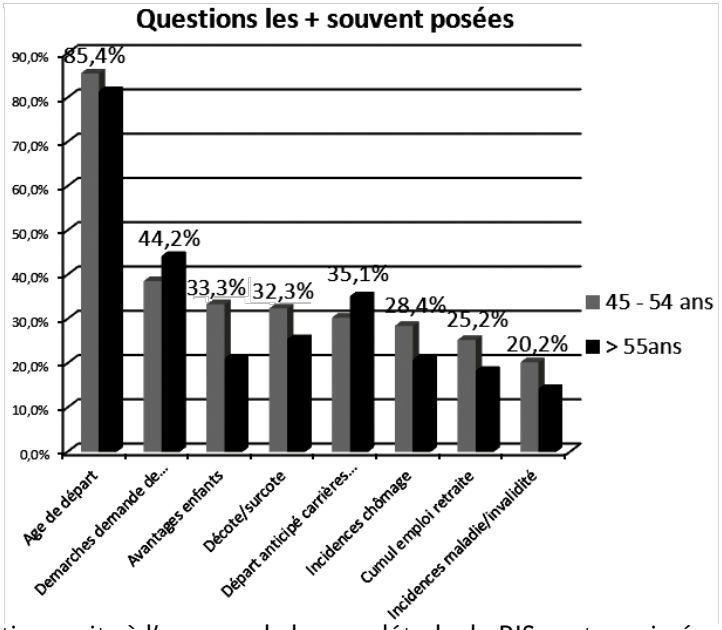
Contrairement aux attentes, les demandeurs spontanés d'EIR sont très majoritairement des salariés en activité ; plus attendu, le fait que ce sont des salariés de plus de 55 ans qui se sont manifestés. Quant aux salariés de moins de 55 ans représentant moins de 25 % des EIR réalisés, ils sont également en activité plutôt qu'au chômage ou en inactivité.

A cet égard, l'intérêt porté aux situations de difficultés ou changement dans la carrière, listées par le décret du 30 décembre 2011, a pu être relevé surtout dans le volume de demandes d'explications sur les incidences des périodes de chômage, d'invalidité, de maladie ou maternité qui sont de l'ordre de 24 % des EIR observés. Les avantages liés aux enfants constituent un thème récurrent à hauteur d'un tiers des EIR, ce point n'étant que partiellement intégré dans les simulations (trimestres enfants fréquemment absents et majorations de montants exclues). L'expatriation n'apparait que dans 3 % des EIR.

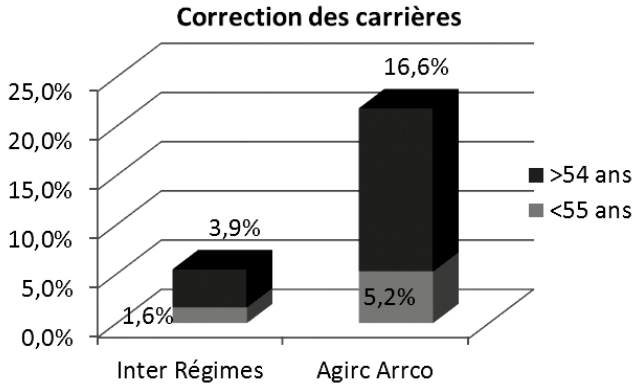
S'agissant des moyens d'améliorer le montant de la pension, les demandes d'informations sur la retraite supplémentaire représentent moins de 16 % des questions abordées, le rachat de droits étant abordé dans 11 % des EIR.

Compte tenu de la place prépondérante des plus de 55 ans, c'est très majoritairement la question de la détermination du montant estimatif de la retraite globale (dans tous les cas), puis de l'âge de départ (85 %), associé à celle de la surcote (32 %) qui arrive en tête des préoccupations exprimées au cours des entretiens, avec une mention particulière sur l'application du dispositif des carrières longues (35 %), ce point n'étant pas éclairé par les estimations à disposition dans le cadre de l'outil inter-régimes, que ce soit l'EIG, l'EIR ou Marel.

Compte tenu du profil des bénéficiaires qui se sont spontanément adressés aux régimes, il apparait une place non marginale (44 %) des demandes d'informations sur les démarches à accomplir pour demander sa retraite.



Les demandes de corrections suite à l'examen de la complétude du RIS sont exprimées dans 28 % des cas, 7 % concernant un autre feuillet que le feuillet Agirc et Arrco.



2.4 Déroulement de l'entretien

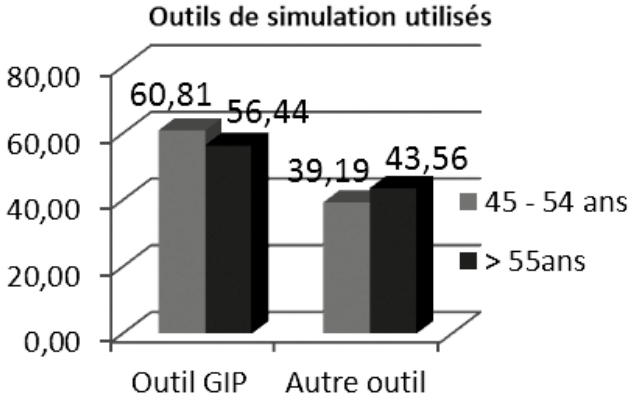
2.4.1 Documentation remise à l'assuré

La remise de la brochure "Ma retraite mode d'emploi" est effectuée principalement par téléchargement (indiqué dans le courrier EIR ou à l'occasion d'un e-mail de remerciement).

2.4.2 Simulations/ Estimations

Les EIR réalisés auprès des 45-54 ans par le réseau Agirc et Arrco représentent la quasi-totalité des documents EIR produits par le système d'information du Gip depuis le 6 août 2012. Dans près de 40 % des cas, un autre outil est utilisé.

S'agissant des entretiens réalisés auprès de plus de 55 ans on compte près de 44 % des entretiens ayant pour support complémentaire un autre outil d'estimation.



La disparité des outils de simulation est causée par l'impossibilité d'obtenir un document Gip pour les raisons connues (échec EIG) ou exigence d'une simulation "carrières longues" non prise en compte.

Elle s'explique aussi par le souhait de réaliser l'entretien dans des délais rapides après la première prise de contact dans certains cas, ne permettant pas de correspondre aux délais de constitution des EIG-EIR.

L'outil alternatif utilisé est, selon les cas, une feuille de calcul Excel mise à disposition du réseau CICAS et reprenant les hypothèses de projection des outils Gip.

Les groupes ont pour certains d'entre eux (Malakoff Médéric, Ag2r La Mondiale) des outils de simulation à disposition pour aider les conseillers à fournir des éléments chiffrés attendus assez fortement par les assurés (60 % des demandes recensées par Pro BTP).

2.4.3 Gestion des délais

S'agissant des délais de prise de rendez-vous, il a été expérimenté deux types d'offres :

- celle consistant à prendre un rendez-vous dans les cinq jours de la prise de contact afin d'offrir le service "à chaud" et limiter les défections. Le groupe Malakoff Médéric optant pour cette formule a ainsi observé qu'un peu plus de 10 % des rendez-vous ont été annulés par l'assuré.
- celle consistant à programmer le rendez vous dans des délais propres à permettre l'édition du document EIG ou EIR nécessaire (soit dans les 3 à 4 semaines). Le groupe Pro BTP propose ainsi une reprise de contact - par le groupe - à une date programmée et a observé dans ce cas 15 % de défections.

2.5. Post entretien

Eu égard à la courte période observée, peu de demandes post entretien (autres que des demandes liées à la correction du feuillet souhaitée dans 28 % des cas) se sont manifestées.

Par ailleurs, s'agissant de bénéficiaires proches de la demande de retraite, on peut envisager que la suite donnée a été la démarche elle-même.

3 COORDINATION INTER-RÉGIMES

3.1. Utilisation de la GDR pour tracer et suivre les procédures d'entretien

L'ensemble des demandes d'EIR ont été tracées dans l'outil communautaire par le réseau Agirc et Arrco lorsque ce dernier a été saisi par l'assuré, permettant ainsi aux autres régimes, en particulier le régime de base, d'en être informés et ainsi de démontrer le caractère inter-régimes d'une offre unique. Cette répartition de l'offre inter-régimes, transparente pour l'assuré, suppose une discipline partagée avec le régime de base.

Les notions de "en cours" et "traité" ont fait l'objet d'incompréhensions qui ont pu être levées progressivement, l'encours EIR étant réputé traité une fois l'entretien effectivement réalisé.

Des difficultés inhérentes aux échanges inter-régimes ont été rencontrées en cas de demandes de corrections concernant un autre régime, le temps de traitement d'une question ou d'une correction par les autres régimes n'étant pas compatible avec l'exigence de réponses au moment de l'entretien. Ces difficultés sont d'autant plus vives qu'elles touchent la durée d'assurance et donc l'estimation de l'âge de départ au taux plein sur l'EIG en particulier.

3.2 Guide du conseiller et autres outils d'accompagnement (fiches, modules)

D'une façon générale, le groupe appropriation du Gip Info Retraite a bien noté la nécessité de développer des modules de formation par thèmes plutôt qu'une appropriation de l'ensemble du corpus réglementaire de chaque régime.

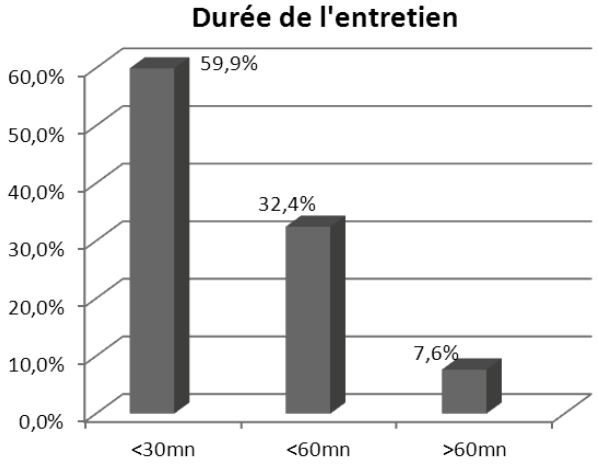
3.3 Gestion des questions relevant d'un autre régime

7 % des demandes de corrections ont concerné le feuillet d'un autre régime, conduisant à la création d'un encours à son attention. D'une façon générale les lacunes concernant les trimestres (en particulier pour enfants) hypothèquent les estimations et la question de l'âge du taux plein et donc des montants de retraite complémentaire. Ces lacunes expliquent également l'utilisation d'outils alternatifs nécessaires en termes de simulation pour redresser les difficultés en direct.

4. QUESTIONS DES ASSURÉS

Peu de questions périphériques relatives à la protection sociale plus largement ou aux prélèvements sociaux et fiscaux ont été mentionnées dans les comptes-rendus. Le cadrage assez strict de l'entretien information retraite, ainsi que la volonté de maîtriser le temps consacré à chaque EIR, n'ont pas nécessairement autorisé d'élargir le champ des questions.

En effet le délai consacré à l'entretien (hors préparation et rédaction du compte-rendu) a été maintenu à moins de 30 mn dans 60 % des cas et moins d'une heure dans 32 % des cas.



5. EVOLUTION DU SERVICE EN 2013

Les régimes Agirc et Arrco confirment tout leur intérêt pour ce service propre à permettre à la fois l'information globale et personnalisée des salariés, une fiabilisation de leurs données, une notoriété positive des régimes ainsi qu'un enrichissement des métiers au sein des institutions de retraite.

Les deux réseaux (Cicas et groupes) continueront à offrir le service EIR à l'ensemble de la cible définie par le législateur, soit dès 45 ans.

Les régimes Agirc et Arrco continueront à distinguer l'offre d'EIR des autres services de rectification et préliquidation proposés. La variété des approches proposées (délais de rendez-vous, accueil physique ou échanges à distance, etc.) sera renouvelée et amplifiée sur 2013.

Au vu des demandes enregistrées en janvier, une montée en charge est attendue permettant de prévoir un volume significatif d'EIR en 2013.

Une attention particulière sera portée aux EIR à destination des 45-54 ans vis-vis desquels la notoriété de l'offre sera construite progressivement, en particulier au travers des relations privilégiées nouées par les groupes de protection sociale avec leurs entreprises adhérentes.

FICHE SYNTHÈSE CNAV

PRÉAMBULE

L'une des orientations majeures de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2009-2013 pour la Branche Retraite concerne l'offre de conseil aux assurés : l'offre de conseil a été redéfinie et amplifiée, au service d'un choix éclairé de l'assuré, et ce, dans la perspective de favoriser l'emploi des seniors.

La Branche Retraite a donc eu pour ambition de proposer aux assurés du Régime Général un Diagnostic Conseil Personnalisé (DCP), expérimenté à partir de 2009, sous la forme d'un rendez-vous avec un Conseiller Retraite, et sur la base de l'Estimation Indicative Globale (EIG) adressée au titre du Droit à l'Information.

L'objectif était de permettre à chaque assuré, d'une part, l'analyse et la consolidation de ses droits à prestations, et d'autre part, de connaître les dispositifs qui lui permettent de décider l'âge de son départ en retraite et d'améliorer ses futurs revenus de retraite en poursuivant son activité : retraite progressive, surcote, cumul emploi retraite. Il s'agit d'une action sur l'accès aux droits, en insistant fortement sur les possibilités de l'assuré de choisir sa date de départ en retraite, lui permettant ainsi d'être davantage en situation de "choisir" plutôt que de "subir".

L'Entretien Information Retraite (EIR) prévu par la loi portant réforme des retraites de novembre 2010 s'inscrit pleinement dans cette perspective, en ouvrant cette possibilité aux assurés à partir de 45 ans.

La CNAV a donc décidé de rebaptiser son "DCP" en "EIR" à compter du 1er janvier 2012.

Plus de 80 000 entretiens ont été menés en 2012 (83 591 enregistrés au 31 janvier 2013) par la Branche Retraite. La stratégie de la Branche Retraite a été de cibler les générations destinataires de l'EIG, dans la lignée de l'offre du DCP, et plus particulièrement les assurés de 55 ans, toujours en activité. C'est notamment pour cette raison qu'un pourcentage très faible (moins de 1 %) concerne des assurés âgés de moins de 55 ans.

1. ORGANISATIONS MISES EN PLACE EN 2012 POUR MENER LES ENTRETIENS INFORMATION RETRAITE

L'organisation mise en œuvre dans l'objectif d'évoluer vers une offre EIR multi-régimes s'est appuyée sur l'organisation existante mise en place avec l'offre DCP. Une réflexion avait été engagée sur l'impact en matière de ressources humaines de la montée en charge du DCP au sein de la Branche Retraite par un groupe de travail associant des Directeurs Adjoints Retraite, la Direction de l'Animation du Réseau RH (DARRH) et la Direction de la Coordination Nationale (DCN) qui avait conduit notamment à la définition des principes suivants :

- la compétence DCP concerne une partie seulement des techniciens conseil retraite ;
- les techniciens conseil en charge du DCP ne sont pas spécialisés sur cette activité mais conserveront une activité de conseil et liquidation classique à hauteur de 50 % minimum.
- le DCP et l'EIR renvoient à la même offre de service mais seule la terminologie "EIR" est désormais employée au sein de la Branche.

Un guide d'accompagnement RH a été diffusé début 2012 et s'est accompagné d'un outil d'évaluation des compétences nécessaires à l'exercice de l'activité des EIR.

Les gestionnaires qui ont réalisé des entretiens EIR sont des techniciens conseillers retraite pour l'ensemble des caisses. L'activité d'EIR vient enrichir l'emploi du technicien conseil retraite mais ne fait pas émerger la création d'un nouvel emploi.

Dans ce cadre, un référentiel d'emploi a été proposé aux caisses pour leur permettre d'actualiser leur référentiel emploi de conseiller retraite accueil ou technicien conseil retraite, en fonction de leur organisation, et pour prendre en compte les activités liées à l'EIR confié à une partie d'entre eux.

La préparation de l'entretien, la réalisation de ce dernier ainsi que toutes les activités inhérentes à la bonne tenue de cette procédure nécessitent en moyenne un investissement de 2h30 pour un technicien.

D'après une étude réalisée par la DARRH, le nombre d'effectifs en charge de l'EIR est d'environ 700 techniciens conseil pour la Branche Retraite.

2. INTERLOCUTION AVEC LES ASSURÉS

2.1 Impact de l'information EIR délivrée en 2012 aux destinataires de RIS nés en 67

Aucun indicateur n'a permis de mesurer le taux d'assurés ayant demandé un EIR suite à l'information inscrite sur le RIS pour les générations 1967 en 2012. Au regard du faible nombre d'EIR menés avec des assurés nés de 1958 à 1967 sur l'année 2012 (177 sur le 2nd semestre 2012), l'impact semble être peu important.

Cette indication via le seul canal courrier n'est peut-être pas suffisante pour générer un besoin, mais l'associer avec d'autres communications via d'autres canaux (plateformes téléphoniques, site internet, réunions en entreprise, etc.) pourrait permettre une accroche plus forte.

2.2 Modes de contact avec les assurés (préparation / réalisation de l'entretien) :

2.3.1 Préparation de l'entretien

Les assurés se montrent très satisfaits de la phase de préparation de l'entretien.

Etes-vous satisfait des étapes préalables à l'entretien (documents, contacts antérieurs) ?		
Non-Répondants	660	
Oui	15129	99%
Non	211	1%
Total répondants	15340	100%

Les délais préalables à l'entretien vous ont-ils semblé		
Non-Répondants	1089	
Longs	459	3%
Adaptés	11951	80%
Courts	2501	17%
Total répondants	14911	100%

2.3.2 Réalisation de l'entretien

L'accueil physique a été le mode de réalisation utilisé à 100 % :

Type d'entretien		
Non-Répondants	568	
Physique	40858	100%
Téléphonique	140	0%
Par webcam	4	0%
Par internet	4	0%
Autre	5	0%
Total répondants	41011	100%

La durée moyenne d'un entretien se situe entre 30 min et 1 heure (88 % des entretiens).

Durée de l'entretien		
Non-Répondants	684	
moins de 30 min	2405	6%
entre 30 min et 1 heure	35944	88%
plus d'1 heure	2546	6%
Total répondants	40895	100%

99 % des répondants au questionnaire estiment que l'entretien a répondu à leurs attentes et 4 % auraient souhaité aborder ou approfondir certains sujets.

L'entretien a-t-il répondu à vos attentes ?		
Non-Répondants	796	
Oui	15001	99%
Non	203	1%
Total répondants	15204	100%

Y-a-t-il des sujets que vous auriez aimé aborder ou appronfondir ?		
Non-Répondants	1969	
Oui	610	4%
Non	13421	96%
Total répondants	14031	100%

Il aurait été intéressant de pouvoir identifier les sujets qui auraient nécessité d'être soit évoqués soit approfondis. Le questionnaire de satisfaction pourrait évoluer et contenir une proposition d'autres sujets (dans le but d'éviter la saisie de texte libre, difficile à exploiter au niveau statistique).

2.3 Communication des documents nominatifs aux assurés

Les documents nominatifs ont été en majeure partie remis à l'assuré pendant l'entretien (concerne 63 % des répondants au questionnaire de satisfaction). 26 % des répondants se sont vus remettre leur estimation avant l'entretien. Pour 4 % d'entre eux, les documents ont été remis après l'entretien (chiffres du second semestre 2012).

Estimation (EIG ou simulations EIR)		
Non-Répondants	7934	
Remise avant l'entretien	8771	26%
Remise pendant l'entretien	21109	63%
Remise après l'entretien	1370	4%
Pas d'estimation possible	2395	7%
Total répondants	33645	100%

2.4 Mode de réalisation de l'entretien

Tous les entretiens ont fait l'objet d'un rendez-vous physique. Aucun autre moyen n'est encore proposé aux assurés, sachant que 13 % des répondants aux questionnaires de satisfaction ont émis le souhait d'un entretien par téléphone et 5 % par internet.

En Ligne : Vous avez réalisé votre entretien (mode) *En colonne : Etes-vous satisfait de ce mode de communication ?*				
	Oui	Non	Total	% des modes
face à face	99,7%	0,3%	15093	100%
Par téléphone	97,8%	2,2%	46	0%
Par webcam	0%	0,0%	0	0%
par internet	100%	0,0%	4	0%
autre	100%	0,0%	6	0%
Total	15102	47	15149	100%
% de satisfaction	100%	0%		

Si non, quel mode de communication auriez-vous préféré ?		
Non-Répondants	14995	
En face à face	777	77%
Par téléphone	127	13%
Par webcam	19	2%
Par internet	53	5%
autre	29	3%
Total répondants	1005	100%

L'EIR entre dans le cadre de l'offre de rendez-vous faite aux assurés depuis le Portail de la Branche Retraite. Dans un premier temps, la possibilité de demander un entretien sera proposée en ligne pour les assurés âgés de 55 ans et plus à compter d'octobre 2013.

2.5 Motivation principale des assurés reçus en EIR et adéquation avec les thèmes prévus par la loi

La Direction Mission Qualité de Service (DMQS) de la CNAV a réalisé sur 2012 des focus groupes dans le but d'identifier plus clairement les différentes attentes en matière d'informations par tranche d'âge.

Il en ressort un accueil très favorable. La dimension conseil dès la mi-carrière est saluée par l'ensemble des groupes et répond à de vraies demandes en fonction des âges.

Les actifs ont manifesté ce besoin d'être accompagnés sur certaines thématiques et les jeunes retraités (ou en passe de l'être) regrettent de n'avoir pu disposer de ce dispositif.

L'évolution dans la carrière amène des problématiques différentes. À mener plutôt à mi-carrière puis 5 ans avant le passage à la retraite, ce premier entretien doit permettre de faire le point sur la première partie de carrière et d'anticiper la seconde.

Le second entretien peut s'avérer décisif pour permettre des ajustements avec son entreprise, davantage anticiper la retraite et ce qu'elle implique.

Sur le contenu même des attentes, ces dernières évoluent avec l'âge. Il en ressort néanmoins un "tronc commun" :

- un commentaire du relevé de carrière et des informations sur la consolidation ;

- réaliser des simulations (montant + âge) commentées avec plusieurs variables ;
- conseiller sur la seconde partie de carrière et les impacts des éventuels choix de carrière (changement d'emplois, créer son entreprise, etc.) afin de donner des pistes sur les bonnes décisions à prendre ;
- donner les grandes lignes de la préparation de la retraite ainsi que les premières informations sur l'action sociale (pour leurs parents et eux plus tard).

La distinction du contenu de l'entretien à mi-carrière de celui à 5 ans avant la retraite porte sur la mise à disposition d'une information neutre en vue de compléter financièrement sa retraite à l'annonce de son montant "théorique". Pour beaucoup, l'Assurance Retraite serait légitime dans ce rôle : publique, elle est plus neutre que des banques ou assurances ayant nécessairement un parti pris et elle est gratuite alors que les cabinets privés sont payants. Toutefois, un doute est évoqué sur ses compétences de conseil sur le domaine financier... aussi est-il préconisé de tenir un rôle neutre sans rentrer dans un quelconque détail.

L'entretien avant la retraite permettra de mieux valider le montant, d'effectuer les derniers ajustements d'épargne, mais surtout de s'inscrire dans une réflexion personnelle sur les dispositifs de départ à la retraite.

Le baromètre "Information Retraite" montre que les dispositifs d'optimisation sont relativement sollicités. Un défaut de réponse entraîne le sentiment de manque d'exhaustivité dans les réponses et un manquement au souhait de répondre à l'ensemble des attentes.

Lorsqu'ils sont interrogés sur les modes de communication qu'ils privilégient pour obtenir de l'information sur la retraite, les Français déclarent préférer l'entretien individuel. Ce constat confirme les attentes en matière d'information individualisée et sur mesure et le souhait de maintenir de la proximité avec sa caisse de retraite. Afin de couvrir l'ensemble des attentes vis-à-vis de l'optimisation des droits, la sensibilisation devra se faire au-delà de l'épargne et inclure les dispositifs de prolongation d'activité, un sujet sur lequel les entreprises devraient être sensibilisées afin de servir de relais d'information.

L'offre des bilans retraite par les cabinets de conseil s'étend du simple bilan jusqu'aux simulations détaillées et l'aide à la liquidation.

Le focus groupe de 2012 a permis à la CNAV d'identifier très clairement les différentes attentes en matière d'informations par tranche d'âge. Ci-dessous, quelques éléments-clés notamment pour les tranches d'âges concernées :

Les 45/54ans

Ce sont des assurés qui espèrent obtenir une "retraite normale" mais voient la perspective s'éloigner, les modalités et démarches se compliquer, le montant de la pension se réduire.

Ils sont désorientés dans leurs perspectives de départ en retraite. Ils attendent moins des informations administratives (encore trop tôt) mais davantage des conseils neutres sur l'épargne et l'impact des choix de carrière sur la retraite.

Cette incertitude en pousse une partie à "se prendre en main" et plonge l'autre dans la résignation et le fatalisme (50/50).

Ils ont une image assez floue de l'Assurance Retraite et de ses services.

Les +55ans

Leurs attentes sont assez simples : combien toucherons-nous ? Quand pourrons-nous partir?

Si certains sont concernés précocement, la plupart d'entre eux ne le sont qu'en fin de carrière, après avoir reçu leur relevé de carrière et lorsque leurs proches commencent à partir en retraite (1 an avant). L'échéance approchant, ils ressentent la nécessité de s'occuper sérieusement de ce dossier qu'ils appréhendent souvent avec méfiance.

Ils sont tous proactifs dans leurs démarches et souhaiteraient davantage que ce soit l'Assurance retraite qui se dirige vers eux.

Ils entament leurs démarches par des conseils auprès de l'entourage avant de passer par des contacts directs avec l'Assurance Retraite pour obtenir des informations personnalisées.

Ils appréhendent assez clairement l'Assurance Retraite dont ils ont souvent une meilleure image qu'auparavant.

D'après l'analyse des questionnaires complétés par les assurés sur l'année 2012, les motivations des assurés (99.5 % de 55 ans et plus), pour la demande d'un EIR sont les suivantes :

Pour mettre à jour son dossier, régulariser sa carrière	**12,7%**
Pour obtenir des renseignements, des explications sur ses droits	**15,9%**
Pour connaître les incidences d'événements de vie (chômage, etc.)	**9,9%**
Pour projeter un plan carrière	**8,7%**
Pour connaître le montant de sa future retraite	**17,0%**
Pour préciser la date de son départ à la retraite	**18,4%**
Pour être mieux informé(e) sur les démarches à entreprendre	**13,0%**
Pour avoir des explications neutres sur les solutions financières pour épargner en vue de la retraite	**4,5%**

Toujours sur cette même cible (55ans et +), l'entretien a permis de répondre à ces attentes jusqu'à 100 % pour l'obtention de renseignements et d'explications sur les droits. On observe un décrochage sur la capacité à répondre aux attentes quant aux explications neutres sur les solutions financières pour épargner en vue de la retraite (75 % de réponses aux attentes).

L'entretien a-t-il répondu à vos attentes ?

	Oui	Non	Total	Non réponse
Pour mettre à jour votre dossier, régulariser votre carrière	97%	3%	13213	2787
Pour obtenir des renseignements, des explications sur vos droits	100%	0%	14092	1908
Pour connaître les incidences d'évènements de vie (chômage...)	93%	7%	11937	4063
Pour projeter un plan carrière	90%	10%	11407	4593
Pour connaître le montant de votre future retraite	99%	1%	14161	1839
Pour préciser la date de votre départ à la retraite	99%	1%	14379	1621
Pour être mieux informé(e) sur les démarches à entreprendre	99%	1%	13401	2599
Pour avoir des explications neutres sur les solutions financières pour épargner en vue de la retraite	75%	25%	9677	6323

2.6 Documentation remise à l'assuré

36 % des assurés reçus dans le cadre d'un EIR réalisé par la CNAV sur le 2ème semestre 2012 se sont vus remettre le document "Ma Retraite mode d'emploi".

Le document "Ma retraite mode d'emploi" a-t-il été remis ?

Non-Répondants	13204	
Oui	10222	36%
Non	18153	64%
Total répondants	28375	100%

2.7 Questionnaires de satisfaction

Dans une première phase de développement d'un service, il a semblé important de disposer du maximum de retours sur les attentes des assurés, plus que sur la mesure de la satisfaction du service en elle-même. Cette seconde séquence devra faire l'objet d'une réflexion par la mise en place d'un questionnaire "à froid" au sein de l'espace personnel pour ne pas influencer les résultats du fait de la proximité physique avec l'agent.

La CNAV a donc préconisé, au sein du Groupe d'observation de l'EIR mis en place au niveau du Gip, un questionnaire portant principalement sur les attentes de l'assuré, lui permettant ainsi d'être "neutre" sur la qualité de la prestation mais toutefois proactif sur son contenu.

Au regard du nombre de retours enregistrés par l'outil de la CNAV, le questionnaire a été très bien suivi : le taux de retour est de 38 % à fin décembre 2012 sur l'année 2012.

2.8 Simulations/ Estimations

Les EIG sont utilisées systématiquement dans le cadre des entretiens menés avec des assurés âgés de 55 ans et plus.

Très peu d'EIR ont été utilisées en tant que simulations, dans la mesure où très peu d'entretiens pour les assurés de 45 ans à 54 ans ont été menés.

Pour répondre à des demandes de simulations spécifiques, des outils internes Branche Retraite peuvent être utilisés, notamment en cas :
- d'inexactitude de l'EIG ne prenant pas encore en compte les différentes réformes (par exemple : cas des invalides),
- de carrière incomplète au Régime Général,
- d'EIG erronées, ou d'EIG à affiner (en fonction de la situation de l'assuré et des différentes projections),
- de VPLR (Versement pour la retraite) de l'Assurance Retraite.

2.9 Gestion des délais

Selon les retours des questionnaires de satisfaction complétés par les assurés, 81 % des répondants ont estimé que les délais préalables à l'entretien étaient adaptés. 16 % ont trouvé que les délais étaient courts contre 3 % qui ont évalué ces délais comme longs.

Les délais préalables à l'entretien vous ont-ils semblé		
Non-Répondants	1089	
Longs	459	3%
Adaptés	11951	80%
Courts	2501	17%
Total répondants	14911	100%

Dans la mesure où la majeure partie des entretiens EIR menés ont concerné des assurés âgés de 55 ans et plus, il convient de nuancer ces retours. En effet, les attentes en matière de délai ne sont peut-être pas identiques pour des assurés plus jeunes.

Caisse	Quelles sont les exigences de délai des assurés pour obtenir un rendez-vous ?		
Bordeaux	Pas assez de recul par rapport aux EIR – trop peu d'entretiens effectués sur l'exercice 2012	Marseille	Au vu des résultats de l'enquête, nous répondons aux exigences
Clermont	Pas d'exigence particulière	Montpellier	Sans objet : les RDV sont données rapidement.
Dijon	Les assurés n'expriment pas vraiment d'exigences en terme de délai. Par contre ils souhaitent être recontactés pour être sûr qu'un RDV est fixé.	Nancy	Délai pour un RV : 1 mois environ A part quelques exceptions (plans de départs, décisions à prendre rapidement) les assurés sont globalement satisfaits du délai actuel.
Lille	Selon les réponses des Conseillers en charge des EIRs, on passe de "pas d'exigence" à "le plus rapide possible" ou "1 à 6 semaines"	Nantes	variables selon les assurés
Limoges	Ce type d'entretien ne présentant pas de caractère d'urgence, les assurés n'ont pas exprimés d'exigence particulière à ce sujet.	Paris	Quelques assurés sont exigeants concernant les délais (1 mois max) mais la gran majorité n'est pas particulièrement dans l'urgen
Lyon	Pas d'exigence de délai, les RDV sont pris dans des délais raisonnables (J+ 15)	Rennes	Pas d'exigence
Nantes	variables selon les assurés	Rouen	Les assurés n'ont pas exprimé d'exigences en la matière. Les propositions qui leur sont faites actuellement semblent bien leur correspondre (d 15 jours à 1 mois).
Orléans	pas d'exigences particulières, les délais proposés semblent adaptés,	Strasbourg	Aucune
Toulouse	Pas d'exigence de la part des assurés.	Toulouse	Pas d'exigence de la part des assurés.
Guadeloupe	20 à 30 jours	Guyane	Pas d'EIR à la CGSS de la Guyane
Martinique		Réunion	

2.11 Post entretien

D'après une étude réalisée auprès des caisses, les demandes spécifiques suite à l'entretien peuvent concerner notamment :
- le dispositif carrière longue,
- les problématiques liées à la succession (viager, donation),
- les changements de législation et les effets des nouvelles mesures,
- les dépôts de demande de retraite.

Par ailleurs, voici les retours concernant les étapes faisant suite à l'entretien :

Envisagez-vous de revoir le conseiller		
Non-Répondants	1144	
1 fois par an	2818	19%
1 fois tous les 2 ans	3112	21%
1 fois tous les 5 ans	647	4%
ou +	186	1%
Pas avant le dépôt de votre dossier retraite	8093	54%
Total répondants	14856	100%

Envisagez-vous à l'avenir de contacter		
Non-Répondants	1634	
Par mail	1281	9%
Sur internet	2385	17%
Par téléphone	3683	26%
En agence	6979	49%
Sur les réseaux sociaux	38	0%
Total répondants	14366	100%

Envisagez-vous d'activer votre espace personnel sur le site internet du régime pour suivre votre situation ?		
Non-Répondants	1539	
Oui	8510	59%
Non	5951	41%
Total répondants	14461	100%

Si oui, dans quel délai ?		
Non-Répondants	8070	
Moins d'un mois	4152	52%
Plus d'un mois	3778	48%
Total répondants	7930	100%

Envisagez-vous d'appronfondir la démarche "retraite financière" auprès d'un organisme spécialisé ?		
Non-Répondants	1726	
Oui	942	7%
Non	13332	93%
Total répondants	14274	100%

Envisagez-vous de contacter un organisme privé (banque, assurance, ...) pour avoir plus d'informations sur votre future retraite ?		
Non-Répondants	1639	
Oui	768	5%
Non	13593	95%
Total répondants	14361	100%

Si oui, dans quel délai ?		
Non-Répondants	15235	
Moins de 3 mois	341	45%
Plus de 3 mois	424	55%
Total répondants	765	100%

3. COORDINATION INTER-RÉGIMES

3.1 Utilisation de la GDR (Gestion des retours) pour tracer et suivre les procédures d'entretien

3.1.1 Interfaçage avec les outils internes de GRC (Gestion de la relation clients)

La CNAV a rencontré un certain nombre de difficultés dans l'adaptation de ses outils pour permettre la remontée des informations des EIR menés au niveau du Gip.

Depuis début janvier 2013, les principaux échanges sont désormais pris en charge par le système d'information :
- de l'outil du Gip vers l'outil de Gestion de Relation Client (GRC) puis vers l'outil de gestion de la CNAV (OR, Outil Retraite),
- de l'outil OR vers la GRC puis vers l'outil du Gip.

Sont ainsi couverts à ce jour :
- l'enregistrement d'une demande EIR (quelle que soit l'origine : Gip, plateformes téléphoniques, OR) ;
- la création d'un encours EIR dans le portail du Gip ;
- la clôture de la procédure EIR dans le portail du Gip.

Toutes les demandes d'EIR, qu'elles soient issues du Gip, donc d'un régime partenaire, ou réceptionnées directement par les techniciens retraites, sont tracées dans l'historique des contacts retraite.

Lorsqu'un régime partenaire réceptionne une demande EIR, un contact est envoyé du Gip vers la GRC, avec le motif "Entretien" et un état "Informatif".

Indépendamment des capacités techniques du SI de la CNAV à traiter les différents flux, une conduite du changement doit être opérée auprès du réseau des caisses et de nos techniciens. Ceci afin de s'approprier la démarche métier EIR et les échanges multi-régimes induits en rupture avec les pratiques liées avec l'ex-DCP. A ce jour, ce dispositif technique et les procédures associées sont en cours d'appropriation par les agents des caisses et ne sont donc pas encore complètement opérationnels.

3.1.2 Outil de suivi de l'EIR

La Direction de la Maîtrise d'Ouvrage (DMOA) en collaboration avec la Direction des Systèmes d'Information (DSI), réalisent cette interface métier unique, en créant un outil dédié de "suivi EIR". Celui-ci doit permettre de préparer, de réaliser ainsi que d'effectuer le bilan de l'entretien pris en charge par le technicien retraite EIR. Entre également dans son périmètre la saisie du questionnaire d'évaluation complété par l'assuré.

3.2 Guide du conseiller et autres outils d'accompagnement (fiches, modules)

Le guide du conseiller retraite établi au niveau du Gip a été intégré dans le dispositif de formation à l'EIR au sein du kit de formation.

Une procédure interne Branche Retraite a été élaborée sur la base du guide du conseiller très complet établi au niveau du Gip. D'autres documents et d'autres moyens permettront de renforcer l'appropriation des équipes dès que les outils seront stabilisés.

La formation avait été construite sur la base du guide du conseiller mais elle est amenée à évoluer dès la stabilisation du mode opératoire de la CNAV.

3.3 Gestion des questions relevant d'un autre régime

Les taux de questions spécifiques nécessitant le recours à un autre régime sont indiqués dans le tableau ci-après :

La réponse a une demande d'information personnalisée		
Non-Répondants	604	
Ages de départ et limite d'âge	34066	14%
Départ anticipé : Pénibilité	2498	1%
Départ anticipé : Handicap	1290	1%
Départ anticipé : Carrière longue	26230	11%
Départ anticipé : Invalidité	1134	0%
Montant de la retraite /Décote/Surcote	31058	13%
Allocations du minimum/MICO/MIGAR	2514	1%
Avantages enfants (Majoration/bonification)	11997	5%
Réversion	5546	2%
Incidences Chômage	13692	6%
Incidences Maladie	6654	3%
Incidences Invalidité	2116	1%
Incidences Maternité	1509	1%
Incidences Congé parental	455	0%
Incidences temps partiel / possibilité de cotiser sur assiette temps plein	6105	3%
Incidences inactivité (congé sabbatique, disponibilité)	3130	1%
Incidences changement de statut professionnel	2429	1%
Incidences expatriation	278	0%
Rachats	2506	1%
compléments retraite	2433	1%
Retraite progressive	15707	7%
Cumul emploi/retraite	26151	11%
Démarches, délais, demandes de retraite auprès des différents régimes	26110	11%
Question d'expertise relevant d'un autre régime : feuillet	6465	3%
Question d'expertise relevant d'un autre régime : synthèse	6691	3%
Total des réponses	238764	100%
Total des répondants	40975	

3.4 Utilisation des fiches contact

Les fiches contact du Portail du Gip ne sont pas accessibles par les techniciens de la Branche Retraite. Par ailleurs, durant l'année 2012, l'adaptation des outils ayant généré certaines difficultés, les encours EIR n'ont pu être créés par le régime Général. Les questions relevant d'un autre régime n'ont pas été gérées via la fiche contact du Gip.

De manière générale, le technicien conseil en charge de l'EIR oriente l'assuré vers l'organisme concerné dès lors qu'une réponse complémentaire doit être apportée.

Les orientations vers les autres régimes sont tracées dans le bilan individuel EIR remis à l'issue de chaque entretien, sous la forme "l'assuré a été invité à prendre contact avec la caisse X pour ...". Le technicien oriente ainsi l'assuré vers le bon interlocuteur.

4 QUESTIONS DES ASSURÉS

D'après une étude réalisée auprès des caisses, les questions des assurés peuvent concerner notamment :
- l'assurance volontaire,
- des problématiques relatives au Pôle Emploi, à la CAF, à la CPAM suite à invalidité,
- la surcote pour un temps partiel.

FICHE SYNTHÈSE CNRACL

1 ORGANISATIONS MISES EN PLACE EN 2012 POUR MENER LES ENTRETIENS INFORMATION RETRAITE

1.1 Expérimentation d'organisations spécifiques EIR ou utilisation des organisations existantes notamment en pré-liquidation

Une cellule dédiée au traitement de l'EIR a été mise en place, incluant la formation des agents à la réglementation inter-régimes.

Les outils existants de pré-liquidation sont utilisés, pour fiabiliser les données du régime.

Les estimations fournies par le Gip ou à défaut le simulateur interne sont utilisés pour estimer la pension CNRACL ; le simulateur M@rel est utilisé pour estimer les pensions des autres régimes.

L'EIR a été mis en place par échanges dématérialisés, avec en plus un entretien téléphonique pour les assurés qui en émettent le souhait.

1.2 Profil des gestionnaires qui ont réalisé les entretiens

Il s'agit de personnes ayant une bonne expérience de la réglementation CNRACL. Les gestionnaires sont formés aux simulations et à la réglementation sécurité sociale.

10 gestionnaires ont été formés. La charge consacrée aux EIR sur 2012 a été de l'équivalent de 4 personnes à temps plein. Les personnes ne sont pas affectées uniquement à l'EIR pour le moment.

2. INTERLOCUTION AVEC LES ASSURÉS

2.1 Information des assurés sur la possibilité de demander un entretien

2.1.1 Réunions en entreprises, salons, mailings, appels ciblés

La CNRACL a participé aux salons Carsat de Montpellier et d'Angers. 550 personnes reçues sur le stand ont bénéficié d'un entretien. Ces entretiens n'ont pas été identifiés comme "EIR" sur le portail du Gip.

2.1.2 Part des bénéficiaires spontanés

Un formulaire de demande EIR a été mis en ligne en janvier 2012. Il n'y a pas eu de communication grand public. 1539 demandes spontanées ont été dénombrées en 2012.

2.2 Canaux de communication utilisés pour préparer et réaliser l'entretien

Internet est le seul canal utilisé, l'entretien étant entièrement dématérialisé.

La procédure se déroule sur le site, par échanges de mails et transfert de documents sécurisés puis complément téléphonique (appel sortant) à la demande de certains assurés. Il n'y a eu qu'une seule demande de face à face.

90 % des assurés sont satisfaits de la procédure proposée (source : analyse du questionnaire "à chaud" proposé lors de la clôture de l'EIR).

2.3 Communication des documents nominatifs aux assurés

Les documents sont communiqués via un espace sécurisé de la Caisse des dépôts ou à défaut par courrier.

2.4 Mode de réalisation de l'entretien

Dans un premier temps c'est l'entretien dématérialisé (à distance et sans rendez-vous préalable) qui est proposé puis, à l'issue de cette phase dématérialisée, des modes complémentaires sont proposés aux assurés pour compléter l'entretien ou répondre à d'éventuelles questions non traitées précédemment.

2.5 Motivation principale des assurés reçus en EIR

Les motivations recensées sont :
- âge de départ
- estimation du montant de retraite
- prise en compte de situations particulières / précaires (chômage, faible activité ou inactivité, maladie) périodes à l'étranger, ...
- demandes de corrections/ réclamations : RIS erroné ou incomplet,
- adéquation avec les thèmes prévus par la loi.

Suivant l'analyse de l'enquête réalisée "à chaud" sur questionnaire post EIR les thèmes suivants prédominent :
- estimer le montant
- affiner l'âge de départ
- fiabiliser ses éléments de carrière.

2.6 Répartition par tranches d'âge

66 % pour les 45 à 54 ans
12 % pour les 55 à 56 ans
22 % pour les 57 ans et plus.

2.7 Documentation remise à l'assuré

Une fiche de synthèse récapitulative des simulations est envoyée à l'assuré, assortie de commentaires sur les faits marquants de sa carrière et d'une rubrique d'avertissements sur les éléments manquants ou non consolidés ou spécifiques à la situation de l'assuré. Un lien automatique permet le téléchargement de "Ma retraite mode d'emploi".

2.8 Simulations/ Estimations

La CNRACL utilise les simulations du Gip, ou, pour les assurés en position de départ anticipé ou en cas d'échec de simulation Gip, de façon combinée des simulateurs spécifique CNRACL et M@rel pour les estimations d'autres régimes.

Les simulations du Gip ne permettent pas de répondre aux questions des assurés sur les départs anticipés.

2.9 Gestion des délais

Il n'y a pas de rendez-vous a priori mais remise d'une fiche d'analyse exhaustive de la situation de l'assuré ; ensuite il peut y avoir un rendez-vous téléphonique si l'assuré le souhaite.

2.10 Post entretien

Les questions restantes ou les situations à gérer sont renvoyées vers les actes de gestion existants en accord avec l'assuré avec le concours éventuel de l'employeur.

3 COORDINATION INTER-RÉGIMES

3.1 Utilisation de la GDR pour tracer et suivre les procédures d'entretien

La CNRACL utilise un outil CRM (Cohéris) pour tracer, suivre les actions et communiquer avec l'assuré.

Des évolutions sont prévues pour 2013 : automatisation des flux entre les systèmes d'informations du Gip et de la DRS dans les deux sens.

3.2 Questions relevant d'un autre régime

3.2.1 Questions spécifiques nécessitant le recours à un expert d'un autre régime

Les gestionnaires sont formés pour répondre aux cas les plus fréquents.

3.2.1 Utilisation des fiches contact

Les encours sont utilisés.
Il n'y a pas de renvoi systématique vers le régime concerné pour les questions de niveau 2.

4 EVOLUTIONS DU SERVICE EN 2013

- évolution des EIR réalisés au cours des foires et salons : intégration complet dans le processus EIR ;
- organisation de mini-campagnes EIR ciblées selon segmentation de population (pour les foires et salons mais aussi pour les EIR standards (dématérialisés) ;
- attente des outils GIP prenant en compte les estimations pour les départs anticipés (juillet 2013) ;
- automatisation des liens entre systèmes d'information GIP/DRS ;
- évolution de l'outillage interne DRS (passage d'un formulaire passif à un réel service internet dédié à l'EIR ;
- modernisation du système d'échanges de documents.

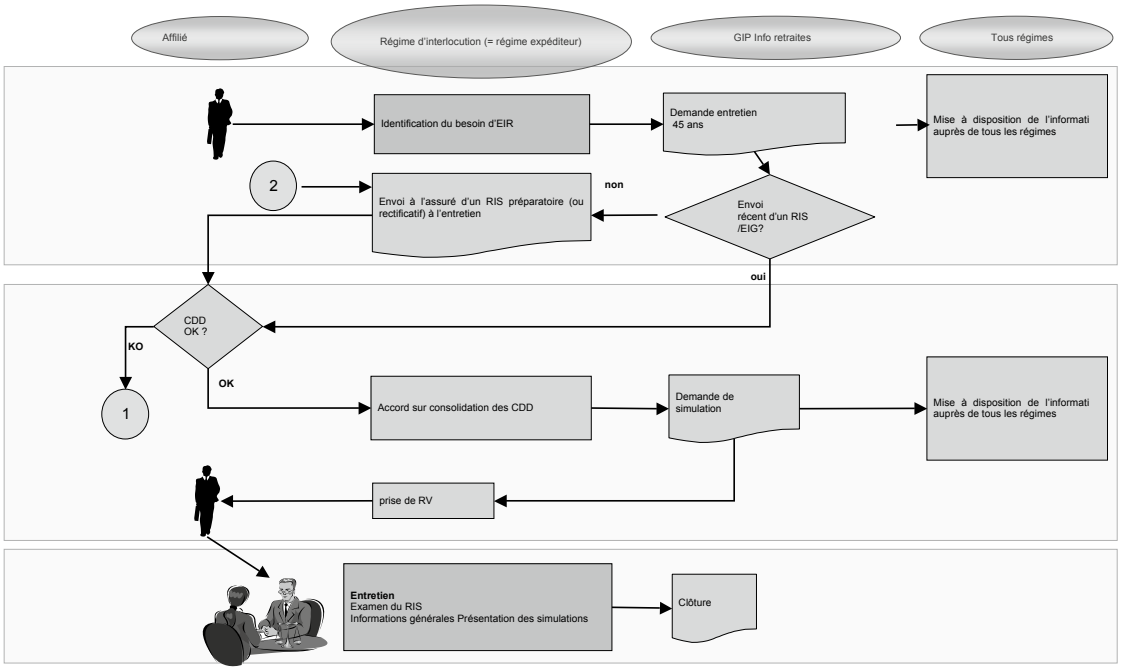
1 ORGANISATIONS MISES EN PLACE EN 2012 POUR MENER LES ENTRETIENS INFORMATION RETRAITE

1.1 Expérimentation d'organisations spécifiques EIR ou utilisation des organisations existantes notamment en pré-liquidation

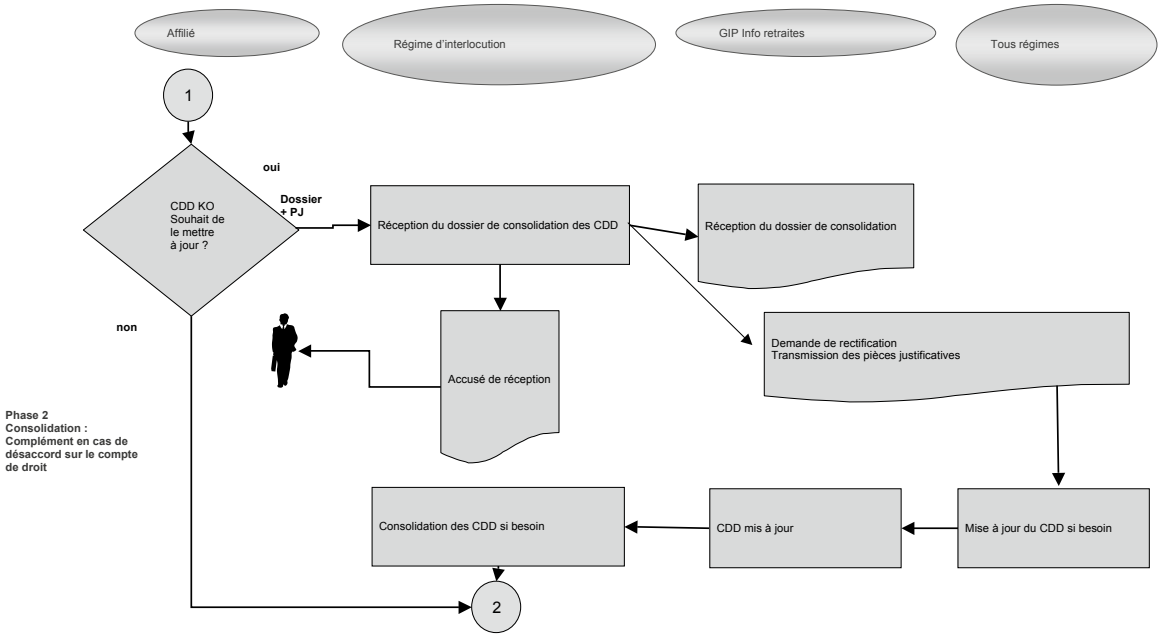
Le nouveau dispositif de l'EIR a été géré comme un projet pilote avec une équipe de relation client dédiée. Cette activité a été considérée comme un élargissement du périmètre de compétence des conseillers en charge du droit à l'information sur les retraites.

L'organisation du processus a été déclinée à partir du macro processus validé au sein du Gip.

Cinématique de l'EIR



Cinématique de l'EIR (en cas de désaccord sur le compte individuel)



1.2 Profil des gestionnaires qui ont réalisé les entretiens

Plusieurs types de gestionnaires ont été formés :
- des conseillers expérimentés et disposant d'ores et déjà de la compétence "droit à l'information" ;
- des conseillers expérimentés spécialisés dans l'accompagnement personnalisé des employeurs.

Une trentaine de collaborateurs ont bénéficié des formations.

2 INTERLOCUTION AVEC LES ASSURÉS

2.1 Information des assurés sur la possibilité de demander un entretien

Plusieurs expérimentations ont eu lieu :
- présentation du dispositif lors de réunions chez des employeurs (soit réunion collective, soit entretien personnalisé)
- manifestations en direction des actifs et entretien personnalisé en face à face sur inscription préalable (suite à emailing et/ou mailing)
- mailing et entretien personnalisé à distance
- salons collectifs.

Les expérimentations ont principalement eu lieu sur le second semestre, pour se caler sur la communication Gip et sur la disponibilité des outils et de faible ampleur de façon à gérer l'impact de l'envoi des RIS 45 ans. Ces envois ont eu lieu et n'ont pas généré de retours significatifs (< à 0,1 %).

2.2 Canaux de communications utilisés pour préparer et réaliser l'entretien

Pour tous les EIR à la demande, le modèle dominant reste l'entretien à distance. Le canal privilégié est le téléphone.
Pour tous les EIR nécessitant un nouveau contact avec le client s'est posée la problématique de réussir à le contacter et la nécessité de plafonner le nombre de tentatives de contact.
Pour tous les EIR sur mailing, le modèle de réalisation est soit l'entretien à distance, soit le face à face.

2.3 Communication des documents nominatifs aux assurés

Les documents ont été expédiés par courrier.

2.4 Motivation principale des assurés reçus en EIR

Le profil des demandeurs correspond très majoritairement à des actifs de + de 55 ans (à 80 %), disposant déjà d'EIG.

Les principales thématiques abordées sont :

- la perspective de la retraite :
QUAND : conditions de départ à la retraite : âge légal, durée d'assurance, départ anticipé carrière longue (décret Hollande) ;
COMBIEN : estimation et modalités de calcul des estimations, cumul emploi retraite, surcote / décote ;
COMMENT : modalités de demande de retraite : qui contacter et quand.

- les incidences du parcours de vie : majoration enfants, bonification parentale, service militaire, chômage.

2.5 Documentation remise à l'assuré

Lors des entretiens à distance, un courriel est adressé à l'assuré avec invitation au téléchargement de "ma retraite mode d'emploi" ou à sa consultation en ligne.

Lors des entretiens en face à face, il est procédé à la remise du guide "ma retraite mode d'emploi".

2.6 Simulations/ Estimations

L'intérêt porté par les personnes demandant l'EIR ou les personnes à qui il est proposé, crée une attente et consécutivement une déception lorsque les simulations sont en échec.

Les simulations EIR/EIG ne permettent pas de répondre aux questions portant sur les départs anticipés et les demandes très personnalisées.

2.7 Gestion des délais

Concernant les EIR à la demande, la majorité est en cours : soit au stade de la consolidation de carrière, soit au stade de l'élaboration de la projection. La difficulté porte sur la capacité de joindre le client pour poursuivre la procédure. Un rendez-vous est fixé sur un planning prenant en compte les délais de réalisation des différents documents.

Concernant les EIR sur mailing suivis d'entretiens physiques : les mailings ont été envoyés plusieurs semaines à l'avance (plus de 4 semaines) et le retour sur les délais entre date de sollicitation et date d'entretien sont positifs à plus de 80 %. Des rendez vous sont proposés sur des manifestations à date définie.

3 COORDINATION INTER-RÉGIMES

3.1 Utilisation de la GDR pour tracer et suivre les procédures d'entretien

L'absence de stockage des documents dont l'affilié dispose pénalise la relation avec le client. La relation est paradoxalement asymétrique, le client ayant des éléments que le régime de retraite n'a plus.

Ceci confirme le besoin de stockage de manière dématérialisée des différents documents diffusés pour en rendre l'accès possible.

L'absence de notification de disponibilité des documents sur le portail du Gip et notamment, les projections, oblige à vérifier la disponibilité ou pas de ces éléments (chronophage).

A noter également des décalages dans l'application des procédures du Gip, notamment en cas de transfert d'un EIR à un autre régime, le régime transférant l'EIR ne devant pas indiquer qu'il a traité l'EIR de l'affilié.

3.2 Gestion des questions relevant d'un autre régime

A ce stade, les formations et la synthèse réalisée en interne ont permis de répondre à une majorité de questions. Les consignes sont, en cas de doute, de renvoyer systématiquement sur le régime compétent.

Des problèmes sur le suivi effectif des demandes de corrections de carrière (via les fiches contact sur le portail du Gip) sont rencontrés avec les autres régimes.

Ceci est impactant sur la possibilité de finaliser l'EIR dans les délais prévus. Une liste d'interlocuteurs référents dans les différents régimes serait la bienvenue.

FICHE SYNTHÈSE SRE

1 ORGANISATION MISE EN PLACE EN 2012 POUR MENER LES ENTRETIENS INFORMATION RETRAITE

Pour 2012 et le début de l'année 2013, une organisation spécifique EIR a été mise en œuvre au Service des Retraites de l'Etat. La période d'expérimentation court jusqu'au printemps et devrait permettre d'affiner la procédure au fur et à mesure des retours : retours des assurés d'une part et retours des conseillers d'autre part.

1.1 Un outil dédié

Le SRE s'est doté d'un outil informatique spécialement créé pour la gestion de l'EIR, qui établit l'interfaçage avec la GDR du Gip pour l'envoi des documents.

1.2 Aménagement du site Internet : demande par formulaire web

De la même manière, l'approche de ce nouveau service se fait par l'assuré au travers du site Internet, avec la mise en place d'un formuel (formulaire web) dédié à la demande d'EIR.

1.3 Organisation selon un schéma d'étapes

Dans ce cadre, l'organisation se définit en 5 grandes étapes :
- réception de la demande, première analyse du dossier et envoi du RIS pré-EIR
- rendez-vous avec l'employeur pour faire le point sur la carrière, consolider le compte et définir l'indice terminal
- fixation du rendez-vous, collecte de l'indice présumé de fin de carrière et prise en compte des attentes de l'assuré (thèmes)
- envoi des estimations par courrier via le Portail du Gip
- tenue de l'entretien, envoi d'estimations post-entretien, clôture de la demande et envoi de l'enquête de satisfaction définie en inter-régimes.

1.4 Profil des gestionnaires qui réalisent actuellement les EIR au SRE

Deux profils ont été retenus :
- des agents habituellement dédiés à l'accueil des usagers dans le cadre des campagnes qui prennent en charge les dossiers des assurés qui se trouvent à plus de deux ans de la date du départ à la retraite (70 % des dossiers)
- des agents habituellement dédiés à la liquidation des pensions qui traitent les demandes des assurés dont le départ à la retraite est estimé à moins de deux ans (30 % des dossiers).

2 INTERLOCUTION AVEC LES ASSURÉS

2.1 Information des assurés sur la possibilité de demander un entretien

Elle a été déclinée progressivement à partir de la conférence de presse organisée par le Gip, au travers d'une brève publiée sur le site Intranet du Ministère du Budget, et dans la lettre du SRE du mois de septembre. Il n'y a pas eu de réunion, salon ou mailing, ni de campagne d'information sur ce nouveau service mais juste une information déposée sur la page d'accueil du site Internet (site, web, bannières, logo...) invitant l'assuré à déposer sa demande soit par téléphone, soit par formuel. Les EIR 2012 émanent principalement de bénéficiaires spontanés.

2.2 Canaux de communication utilisés pour préparer et réaliser l'entretien

Hormis le dépôt de la demande qui s'effectue à 98 % par formuel et courriels (boite fonctionnelle dédiée), les contacts avec les assurés pour la préparation et la réalisation de l'entretien se font par téléphone. L'outil du SRE dédié à l'EIR prévoit l'envoi de messages ponctuels, notamment pour rappeler les dates et heure du rendez-vous, pour clôturer le dossier et annoncer l'enquête de satisfaction.

Les documents nominatifs sont adressés par courrier.

L'entretien a lieu par téléphone, respectant ainsi le principe d'égalité entre les assurés, compte tenu de l'implantation du SRE sur une seule entité géographique.

2.3 Motivations principales des assurés reçus en EIR

Deux motifs principaux se distinguent :
- âge de départ possible (éligibilité au départ pour carrière longue...) ;
- estimation du montant de la retraite.

Les autres thèmes qui sont également fréquemment abordés :
- consolidation du compte ;
- avantages liés aux enfants ;
- démarches et délais.

2.4 Documentation remise à l'assuré

Le SRE invite l'assuré à se référer aux éléments contenus sur le site Internet, dont la mise en ligne du document "ma retraite mode d'emploi".

Préalablement aux entretiens, une EIR/EIG aura été adressée aux assurés (sauf s'ils en détiennent une de moins de 18 mois).

En cas d'échec de simulation EIR/EIG, un message d'information est adressé en ce sens à l'assuré qui recevra, post entretien, une estimation sur sa seule retraite fonction publique établie à partir des simulateurs du SRE. C'est également la procédure utilisée pour gérer les demandes d'entretien des fonctionnaires exerçant ou ayant exercé en catégorie active ainsi que les assurés qui ont déjà liquidé une retraite dans un autre régime au jour du dépôt de la demande d'EIR.

2.5 Gestion des délais

La gestion des délais ne pose pas à ce stade de difficultés (2012 était sans contrainte temporelle). Pour 2013, le SRE manque de recul pour apprécier l'impact sur les délais de traitement.

2.6 Post entretien

Les retours de la part des usagers sont très majoritairement très positifs.

3 COORDINATION INTER-RÉGIME

3.1 Utilisation de la GDR pour tracer et suivre les procédures d'entretien

En 2012, le délai de réalisation des entretiens sous 6 mois n'est pas impératif. Pour 2013, c'est une exigence à prendre en compte. Aussi, sur l'utilisation de la GDR, le traçage des encours vers les autres régimes ayant pour objet la consolidation des données pourrait être une mesure d'évolution à intégrer rapidement afin de prioriser les dossiers EIR.

Ainsi qu'il en a déjà été convenu, les motifs de clôture de l'EIR doivent s'affiner pour se rapprocher des situations réelles vécues par chacun des régimes.

3.2 Gestion des questions relevant d'un autre régime

La formation inter-régimes a permis de consolider les connaissances des conseillers du SRE. La gestion des questions dites de premier niveau semble aisée. Pour les autres, le conseiller est invité à renvoyer l'assuré auprès du régime concerné afin d'éviter des impairs qui pourraient être lourds de conséquences.

FICHE SYNTHÈSE RETRAITE DES MINES

1 ORGANISATION MISE EN PLACE EN 2012 POUR MENER LES EIR

Les gestionnaires retraite traitent les EIR en plus de l'activité courante du service, instruction des dossiers de liquidation et de révision. Environ 1,5 ETP (emplois temps plein) sont mobilisés (encadrement compris), répartis sur 6 personnes.

2 INTERLOCUTION AVEC LES ASSURÉS

2.1 Information des assurés sur la possibilité de demander un entretien

- information spécifique multi-canal (courriel, courrier, téléphone), auprès d'une population ciblée (ayant sollicité le régime pour un RIS/e) ;
- information générale (site Internet) ;
- information auprès d'assurés sollicitant la Retraite des Mines pour des estimations (demandes spontanées).

2.2 Canaux de communication utilisés pour préparer et réaliser l'entretien

Pour la préparation de l'entretien, les trois canaux de communication (courrier, courriel, téléphone) sont utilisés, en fonction de la nature de la demande (spontanée ou provoquée) et de l'étape dans le processus de préparation de l'entretien.

Les documents sont communiqués aux assurés par voie électronique, sur le portail sécurisé de mise à disposition de document de la Caisse des dépôts.

La fiche de synthèse est transmise numériquement, les assurés ont ensuite la possibilité de solliciter les services de la Retraite des Mines pour un entretien téléphonique ou en face à face dans ses locaux parisiens.

2.3 Motivation principale des assurés reçus en EIR

- estimation du montant de retraite (beaucoup de poly-actifs) ;
- prise en compte de situations particulières (cas particulier des convertis, interruption de carrière) ;
- âge de départ à la retraite ;
- demande de correction du RIS.

2.4 Documentation remise à l'assuré

Le document "ma retraite mode d'emploi" est remis à l'assuré.

2.5 Simulation/Estimation

La spécificité de la Retraite des Mines est qu'elle ne produit pas d'EIG pour ses assurés, compte tenu de l'âge d'ouverture des droits (55 ans). Dès lors, les estimations pour la pension minière sont calculées avec un outil interne. Pour les autres régimes, les simulations sont réalisées avec M@rel. La consolidation est manuelle. Lorsque les simulations ne peuvent être produites (certains régimes spéciaux, carrière morcelée au régime général), les assurés sont invités à se rapprocher du régime compétent.

2.6 Gestion des délais

Les réclamations des assurés en termes de délai sont gérées au cas par cas.

2.7 Post entretien

Compte tenu de l'âge de départ, des assurés ont interrompu leur entretien pour faire valoir leur droit à pension minière.

3 QUESTIONS RELEVANT D'UN AUTRE RÉGIME

Compte tenu de l'avancement du dispositif, aucune question nécessitant le recours à un expert d'un autre régime n'est encore parvenue.

Compte tenu du niveau d'expertise nécessaire pour mener des E.I.R., la frontière entre le niveau un et deux n'est pas clairement définie.

Les fiches contact sont utilisées pour informer les autres régimes qu'un E.I.R. est en cours.

Pour les questions auxquelles le régime ne peut pas répondre, l'assuré est invité à solliciter le régime compétent.

V - BILAN DES ACTIONS DE FORMATION MENÉES EN 2012

1 LES OUTILS DESTINÉS AUX RÉGIMES AFIN DE FACILITER LA MISE EN ŒUVRE DE L'ENTRETIEN INFORMATION RETRAITE

Lorsqu'un agent d'un régime reçoit un assuré, dans le cadre de l'entretien information retraite, il lui présente des documents fabriqués par le Gip et comportant des données provenant de plusieurs régimes de retraite.

Il est donc possible que certaines questions de l'assuré portent sur des éléments ou des règles juridiques relatives à un autre régime de retraite que celui de l'agent.

Pour éviter de renvoyer systématiquement l'assuré vers le régime concerné, des outils de mutualisation des compétences ont été créés par le Gip. L'objectif est de mettre un agent en situation de renseigner l'assuré lorsque la question n'exige pas une compétence spécifique, afin de limiter les demandes complémentaires à transmettre en fin d'entretien aux autres régimes et d'éviter au maximum les entretiens multiples.

Trois outils ont été mis à la disposition des régimes afin de faciliter la mise en œuvre coordonnée de l'entretien information retraite :

- un guide du conseiller;
- des supports de formation ;
- des sessions de formation mutualisées.

Le guide du conseiller

Ce document a été élaboré par la communauté des régimes. Il est destiné à accompagner le conseiller tout au long de la procédure de l'entretien, depuis le choix de l'entretien jusqu'à sa clôture. Il contient également des supports d'explication et, notamment, une explication détaillée des simulations qui sont produites par l'outil du Gip Info Retraite dans le cadre de ces entretiens.

Les supports de formation

Les supports de formation "classiques" du Gip ont été mis à jour : le module de présentation générale et le module de prise en main des outils interactifs ont ainsi été enrichis de tous les éléments concernant les nouveaux services du droit à l'information.

Des supports spécifiques ont été créés :

- un diaporama de présentation de l'entretien ;
- un diaporama d'explication des simulations de l'entretien ;
- des fiches thématiques (temps partiel, rachats Fillon, cumul emploi-retraite, durée d'assurance et écrêtement) ont été réalisées, et d'autres sont en cours de validation ;
- une bibliothèque de cas, réalisée à partir de documents issus des mini-blancs et anonymisés, a été mise à disposition pour servir d'exemples lors des formations ;
- un diaporama spécifique à l'EIR est en cours de réalisation.

Le périmètre des questions de premier niveau, auxquelles tous les agents sont susceptibles de répondre, a été élargi et le lexique a été enrichi pour expliciter les éléments des documents remis à l'assuré et les termes utilisés dans les différents feuillets. Les agents ont été formés au mode d'acquisition des droits et à la façon de calculer la retraite dans d'autres régimes.

Par ailleurs, les modules simplifiés de formation réalisés par les régimes formés pour démultiplier la formation reçue en interne, ont été mutualisés et portés à la connaissance de tous via la base documentaire du Gip.

2 LES SESSIONS DE FORMATION CROISÉES OU MUTUALISÉES

Des sessions de formation ont été organisées entre régimes et par le Gip, afin que chaque régime puisse être formé sur les législations des régimes avec lesquels il "partage" le plus ses propres assurés.

L'objectif de la formation est de donner une connaissance de base sur les législations des régimes avec lesquels ils sont le plus souvent associés dans les documents du droit à l'information. Le souhait étant de limiter le nombre de

cas où, dans l'entretien, mais aussi au-delà, un renvoi vers les autres régimes sera opéré et de n'utiliser cette procédure que quand c'est nécessaire.

Par ailleurs, cette formation doit permettre d'éclairer utilement certaines notions communes, par exemple, la durée d'assurance totale, ainsi que les documents communs du droit à l'information sur la retraite.

Le principe est de former des formateurs relais, charge à ceux-ci d'organiser le redéploiement et la généralisation de ces formations une fois de retour dans leur régime.

Pour ce faire, il a d'abord fallu définir les besoins des régimes en termes de contenu, de public et de volume avant de concrétiser l'expression de ces besoins au travers de supports.

2.1 Définition des besoins de formation dès janvier 2012

2.1.1 Définition d'une session de formation

La durée de formation sur un régime donné est évaluée à 1 journée.
Les sessions de formation (formation sur l'ensemble des régimes prévus) peuvent être discontinues.
On compte qu'une session réunit un maximum de 20 participants d'un ou plusieurs régimes.

2.1.2 Organisation des sessions

Le principe suivant a été adopté : dans le cadre des formations bilatérales, le régime "receveur" est chargé d'organiser l'intendance de la formation, et notamment la mise à disposition des salles.

Les régimes formateurs sont : la Cnav, l'Agirc-Arrco, l'Ircantec, le RSI, la MSA, le SRE et la CNRACL (en binôme).

2.1.3 Le contenu des sessions

Les contenus des formations ont été définis et sont principalement centrés sur l'acquisition des droits et le mode de calcul de la retraite, de façon à faciliter les explications des documents du droit à l'information.
Les documents de formation sur les législations des régimes sont à réaliser par les régimes eux-mêmes.
Il a été convenu que chaque régime prévoie au moins lors de sa session l'explication d'un document du droit à l'information.
Il s'agit de documents issus de la campagne 2011, ou, pour les sessions postérieures aux mini-blancs d'avril, des documents campagne 2012 et EIR disponibles et anonymisés.

2.1.4 La mise à disposition des supports

Les supports des formations sont fournis par les différents formateurs lors des sessions. Ils sont réutilisables par les formateurs-relais dans leur régime et peuvent faire l'objet d'une mise en ligne.
Ils sont fournis sous forme dématérialisée au Gip pour être à la disposition des régimes sur la base documentaire.
Un répertoire annuel sera réalisé pour que les régimes puissent savoir si les documents ont été actualisés ou non.
A cet effet, chaque support a été daté.

2.2 Définition puis réalisation des supports de formation de janvier à septembre 2012

2.2.1 Les fiches

La première pierre à l'édifice de la formation a pris la forme de fiches à thèmes.

Les fiches constituent des résumés mis à disposition des agents des régimes. Il ne s'agit en aucun cas de documentation mise à disposition des assurés.

Il appartient à chaque régime d'en assurer la mise à disposition (Intranet, portail, base de documentation...).

Les régimes ont fourni des éléments pour la rédaction des fiches sur les thèmes suivants :
- fiche sur les poly-actifs et les spécificités de calcul de leurs différentes retraites (répartition des meilleures années, âges de départs différents, calculs de surcotes divergents...) ;
- fiche sur les brochures des différents régimes et leur chemin d'accès pour téléchargement ;
- fiche sur les avantages familiaux ;
- fiche sur le service national ;
- fiche sur les calculs du mico et du migar - avec un rappel sur les allocations du minimum (Aspa et Asi) ;
- fiche sur les âges de départ ;
- fiche sur les rachats "Fillon" ;
- fiche sur le cumul emploi-retraite ;

- fiche sur la surcotisation temps partiel ;
- fiche sur les versements forfaitaires uniques ;
- fiche sur la durée d'assurance et l'écrêtement.

2.2.2 Le programme des formations

Les régimes ont décliné le contenu de leur formation. Les programmes sont détaillés ci-dessous par régime.

Pour la Cnav, les supports de formation ont abordé les éléments suivants :
- mode de calcul de la retraite / modalités d'acquisition des droits :
  calcul du salaire annuel moyen ;
  acquisition des trimestres, et natures différentes des trimestres ;
  chômage, maladie... la prise en compte des situations particulières ;
  calcul du taux ;
  décote et surcote ;
  évocation de l'existence des cas particuliers de départs (pénibilité, handicap, invalidité, carrière longue) sans rentrer dans le détail des calculs ;
  retraite progressive.
- droits dérivés :
  modalités d'attribution ;
  calcul des droits dérivés.
- organisation du régime et interlocuteurs des assurés :
  répartition géographique ;
  démarches à entreprendre.
- cas des salariés agricoles : identité des réglementations ; spécificités du régime.

Pour l'Agirc-Arrco, les supports de formation ont abordé les éléments suivants :
- mode de calcul de la retraite :
  calcul de la retraite ;
  valeurs du point - valeur d'achat et de service ;
  tranches A, B et C ;
  dates de liquidation possibles et coefficients d'anticipation ;
  utilisation du taux de la retraite de base ;
  chômage, maladie... la prise en compte des situations particulières ;
  modalités d'attribution de points gratuits.
- droits dérivés :
  modalités d'attribution ;
  calcul des droits dérivés.
- organisation du régime et interlocuteurs des assurés :
  répartition géographique ;
  démarches à entreprendre.

Pour l'Ircantec, les supports de formation ont abordé les éléments suivants :
- mode de calcul de la retraite :
  calcul de la retraite ;
  valeurs du point - taux d'appel et taux théoriques ;
  tranches A et B ;
  dates de liquidation possibles et décote ;
  validation des services, rétablissement et cotisations rétroactives ;
  taux de la retraite ;
  chômage, maladie... la prise en compte des situations particulières ;
  modalités d'attribution de points gratuits ;
  retraite des élus et des praticiens hospitaliers.
- droits dérivés :
  modalités d'attribution ;
  calcul des droits dérivés.
- organisation du régime et interlocuteurs des assurés :
  point de contact ;
  démarches à entreprendre.

Pour la CNRACL et le SRE, les supports de formation ont abordé les éléments suivants :
- position statutaire

- mode de calcul de la retraite :
    - les différents âges de départ ;
    - les cas particuliers - carrière longue, invalidité, handicap limite d'âge ;
    - les différentes durées d'activité ;
    - les bonifications et majorations (hors majorations familiales) ;
    - l'indice terminal ;
    - le taux de liquidation, la décote et la surcote ;
    - maladie, maternité... les modalités de prise en compte des situations particulières ;
    - les validations de service et les annulations/rétablissements ;
    - les passages entre fonctions publiques ;
    - les cas particuliers : militaires, fonctionnaires du ministère de l'intérieur (policier, pénitentiaire)...
    - Le RAFP : assiette des cotisations, valeur du point, calcul de la retraite...
- droits dérivés :
    - modalités d'attribution ;
    - calcul des droits dérivés.
- organisation du régime et interlocuteurs des assurés :
    - point de contact ;
    - démarches à entreprendre.

Pour la MSA/NSA, les supports de formation ont abordé les éléments suivants :
- mode de calcul de la retraite :
    - les deux parties de la retraite de base : forfaitaire et proportionnelle ;
    - la retraite complémentaire obligatoire ;
    - les âges de départ ;
    - calcul de la décote et de la surcote ;
    - modalités d'acquisition des trimestres ;
    - maladie, maternité... la prise en compte des situations particulières
    - les assiettes ;
    - les périodes d'aide familial et de conjoint collaborateur ;
    - plafonnement et majoration de la retraite de base.
- droits dérivés :
    - modalités d'attribution ;
    - calcul des droits dérivés.
- organisation du régime et interlocuteurs des assurés :
    - répartition géographique ;
    - démarches à entreprendre.

Pour le RSI, les supports de formation ont abordé les éléments suivants :
- mode de calcul de la retraite :
    - l'assiette des cotisations ;
    - nombre de trimestres et rachat des années incomplètes ;
    - calcul du revenu annuel moyen ;
    - taux de liquidation ;
    - durée d'assurance et durée d'assurance maximale ;
    - maladie, maternité... la prise en compte des situations particulières ;
    - les retraites complémentaires des artisans et des commerçants et le processus de convergence ;
    - les périodes de conjoint collaborateur.
- droits dérivés :
    - modalités d'attribution ;
    - calcul des droits dérivés.

- organisation du régime et interlocuteurs des assurés :
  répartition géographique ;
  démarches à entreprendre.

Fort de ces programmes, les régimes ont élaboré leurs modules de formation, qui ont pris la forme de diaporamas.

2.2.3 Les diaporamas de formation

Les diaporamas de formation simplifiés ont été réalisés par les régimes : la Cnav, l'Agirc-Arrco, le SRE, la CNRACL et le RAFP, la MSA, le RSI, l'Ircantec, la Carmf, la CRPCEN.

2.3 Déploiement des formations d'avril 2012 à janvier 2013

Des formations mutualisées ont eu lieu entre principaux régimes au sein même des dits régimes.

Le planning de ces formations a été défini en février/mars 2012 puis finalisé en avril 2012.

Dans la plupart des cas, trois sessions ont eu lieu dans chaque régime. Selon la volonté et l'organisation de chacun des régimes, ces sessions ont été regroupées ou discontinues.

2.3.1 Formations de la Cnav

Formations croisées
Dans le cadre des échanges partenariaux entre l'Assurance Retraite, l'Agirc et l'Arrco et les autres régimes, des formations croisées avaient déjà été mises en place pour renforcer les connaissances respectives des personnels en charge du conseil aux assurés au sein de ces régimes.

En 2010 et 2011, les formations croisées mises en place entre l'Assurance Retraite et l'Agirc-Arrco ont été les suivantes :
- l'Agirc-Arrco a assuré 3 sessions de formation à l'attention de formateurs relais de l'Assurance Retraite. 1 à 3 formateur(s) relais par Carsat ont ainsi été formés ;
- l'Assurance Retraite a assuré 2 sessions de formation à l'attention de personnels des Cicas.

En 2012, ces formations croisées se sont étendues aux autres régimes, dans le cadre du contexte EIR fixé par le GIP Info retraite :
3 sessions de formation aux autres régimes (5 jours au total - soit 1 jour par régime : MSA, RSI, CNRACL/SRE, Ircantec, Agirc-Arrco) ont été organisées en avril, juin et octobre pour les formateurs de l'Assurance Retraite. Au total, 52 formateurs relais de caisses régionales et de CGSS ont été formées sur tout ou partie des régimes.

L'Assurance Retraite a assuré pour les formateurs et ou personnels :
- de l'Agirc-Arrco : 2 sessions de formation d'une demi journée (assurées par 1 formateur et 1 assistant technique de la Cnav) ;
- de la CNRACL : 1 session de formation d'une journée (animée par un formateur de la Carsat Aquitaine) ;
- des "Petits régimes" : 2 sessions de formation d'une journée (animée par 1 formateur de la Cnav) ;
- de l'Ircantec : 2 sessions de formation d'une journée (animées par 1 formateur de la Carsat Pays de la Loire) ;
- du RSI : 5 sessions de formation d'une journée sont programmées en novembre 2012 et janvier 2013 (animées par 1 formateur de la Carsat Normandie et 1 formateur de la Carsat Centre).

Déclinaison du dispositif en interne Branche
Le dispositif de formation décliné est le suivant :
- module 1 : L'offre de service de la branche (1 jour) ;
- module 2 : Les dispositifs de prolongation de l'activité (1/2 journée) ;
- module 3 : Les principaux autres régimes de retraite en France (2 jours) ;
- module 4 : Les principaux produits de retraite par capitalisation (1/2 journée) ;
- module 5 : Notions juridiques autour du départ à la retraite (1/2 journée) ;
- module 6 : La carrière à l'étranger (1/2 journée) ;
- module 7 : La conduite de l'EIR (2 jours).

Pour concevoir le dispositif interne de formation, la Direction de l'animation du réseau des ressources humaines (DARRH) a fait appel :
- au Centre régional de formation (CRF) de Dijon ;
- aux compétences des techniciens retraite ayant une expérience avérée en entretien individuel ;
- aux compétences des formateurs ayant participé au déploiement de l'action de formation dédiée au précédent DCP ;
- aux compétences de la Direction des relations internationales et Communautaires (DRICO).

S'agissant du déploiement :
- pour les modules "L'offre de service de la branche", "Les dispositifs de prolongation de l'activité", "Les principaux autres régimes de retraite en France" et "La carrière à l'étranger", le déploiement est réalisé par les formateurs des caisses régionales.
- pour les modules "Les principaux produits de retraite par capitalisation", "Notions juridiques autour de la retraite" et "Conduite de l'EIR", 2 options sont proposées : soit un déploiement par les formateurs des caisses régionales après avoir bénéficié d'un transfert, soit un déploiement par les CRF en binôme avec les formateurs des caisses régionales.

Tous les modules finalisés ont été transférés aux formateurs relais des caisses régionales en mars 2012.

2.3.2 Formations de l'Agirc-Arrco

L'Agirc-Arrco a organisé ses formations en bilatéral en les insérant dans des sessions déjà organisées.
Début 2012, des formations ont été organisées pour les conseillers Cicas.
L'Agirc-Arrco a organisé une session de formation du 3 au 6 juillet, en formant sur les régimes suivants : Cnav, RSI, Ircantec, SRE/CNRACL.

Au total 200 conseillers retraite ont été formés lors de cette session de juillet.

2.3.3 Formations "petits régimes"

Deux sessions de cinq jours ont été organisées au profit des régimes spéciaux et des caisses de professions libérales afin de former sur la Cnav, l'Agirc-Arrco, le RSI, l'Ircantec et la MSA.

Ces sessions ont eu lieu : du 21 au 25 mai et du 4 au 8 juin.

2.3.4 Formations de l'Ircantec

L'Ircantec privilégie, pour ses agents, les formations sur son site dans des sessions discontinues.
Deux sessions ont été organisées les 5 avril, 6 avril, 26 avril, 27 avril ; et 24 mai, 25 mai, 31 mai.

Par ailleurs, l'Ircantec a sollicité une intervention de la Carmf pour mieux répondre à leur population commune.

2.3.5 Formations de la MSA

La MSA a sollicité des formations portant sur des demi-journées par régime. Toutefois, le programme prévu ne correspond pas à une intervention à la demi-journée, mais à la journée. De ce fait, soit il convient de prévoir des interventions à la journée, soit les régimes doivent intervenir sur une thématique limitée pendant les demies-journées considérées, le temps imparti ne permettant pas de traiter la totalité des thèmes prévus.

La MSA a réalisé les sessions de formations suivantes :

Les interventions de chaque régime (Ircantec, RSI, Agirc Arrco et SRE/CNRACL se sont déroulées sur une journée chacune. 3 sessions ont eu lieu :
- du 25 au 28/09/2012
- du 1er au 04/10/2012
- des 02 et 03/10/2012.

2.3.6 Formations du RSI

Le RSI a réalisé des sessions de formation en novembre 2012.
Les formations du 28 janvier au 1er février 2013 et du 18 au 22 février 2013 incluent les interventions de la Cnav, l'Agirc et l'Arrco, l'Ircantec et la MSA.

2.3.7 Formations du SRE et de la CNRACL

- Formations dispensées sur la règlementation des fonctions publiques
Cette formation a été conçue conjointement par le SRE et la CNRACL, les sessions ont été dispensées en commun pour les premières puis alternativement par les deux régimes.
10 sessions ont été organisées (3 auprès de la Cnav, 1 auprès de l'Agirc-Arrco, 2 auprès de la MSA et 4 auprès de l'Ircantec).

- Formations reçues par le SRE
Jusqu'à présent, trois sessions ont eu lieu au SRE pour les formateurs et gestionnaires ayant vocation à réaliser des entretiens. Le SRE a organisé une première session de formation en septembre avec l'intervention de la Cnav, de l'Ircantec et de l'Agirc-Arrco.
Une planification pour 2013 est en cours d'élaboration.

- Formations reçues par la CNRACL
La CNRACL a reçue une formation de la Cnav, 18 personnes ont été formées.
L'intervention de l'Agirc-Arrco a été reportée en juin 2013.
Un approfondissement de la règlementation Ircantec a été organisé en interne (en bilatéral pour les 18 personnes).

Une formation MSA pourrait-être envisagée en 2013.

2.3.8 Formations de la CPRPSNCF

Il est prévu de former 65 agents. Trois formations différentes sont prévues :
- une formation EIR : elle s'est déroulée les 17, 18 et 21 janvier 2013.
- une formation "Lecture de l'EIG", prévue fin avril, début mai 2013.
- une formation "solidarité inter régimes", prévue par sessions de cinq jours pour 10 agents. Elle se déroulera sur 9 semaines de mai et juin 2013. Seront abordés les régimes Cnav, RSI, MSA, Agirc-Arrco.

2.3.9 Formations de la Retraite des mines

Le module de formation multi-régimes (régimes alignés et complémentaires) du Gip a été suivi par l'ensemble des gestionnaires intervenant dans le processus EIR. La documentation liée a été mise à disposition.

Deux formations, et la documentation liée, pourraient être ajoutées : une spécifique sur les principaux régimes spéciaux (IEG, SNCF, RATP, etc.) et une sur l'outil de simulation M@rel.

2.4 Tableau de synthèse

Régimes organisant les formations	Régimes intervenant lors de ces formations	Nombre de sessions	Durée de la session	Dates	Nombre de formateurs relais (FR) ou d'agents formés
Agirc - Arrco	Cnav RSI Ircantec SRE/CNRACL	1	4 jours	3 au 6 juillet	35 FR
CNAVTS	Agirc-Arrco MSA RSI Ircantec SRE/CNRACL	3	5 jours 5 jours 5 jours	16 au 20 avril 4 au 7 juin 22 au 26 octobre	52 FR
CPRPSNCF	Cnav Agirc-Arrco MSA RSI Ircantec SRE/CNRACL	6	5 jours	Mai - juin 2013	65 agents
CNRACL	SRE Cnav Ircantec	3	1 jour 1 jour	24 mai juin	
CDC pour petits régimes	Cnav Agirc-Arrco Ircantec MSA RSI	2	5 jours 5 jours	21 au 25 mai 4 au 8 juin	18 agents par jour 18 agents par jour

Régimes organisant les formations	Régimes intervenant lors de ces formations	Nombre de sessions	Durée de la session	Dates	Nombre de formateurs relais (FR) ou d'agents formés
Ircantec	Cnav Agirc-Arrco MSA Carmf	3 discontinues	5 jours 5 jours 3 jours	30 mars - 5 et 27 avril - 4 et 24 mai 25 et 31 mai - 7, 14 et 29 juin Début 2013	35 agents
MSA	Agirc-Arrco RSI Ircantec SRE/CNRACL	3	4 jours 4 jours 4 jours	18 au 21 septembre 25 au 28 septembre 1er au 4 octobre	25 FR et agents 25 FR et agents 25 FR et agents
RSI	Cnav Agirc-Arrco Ircantec MSA	4	5 jours	5 au 9 novembre 19 au 23 novembre 26 au 30 novembre 28 janvier au 1er février 2013	62 agents
SRE	Cnav Ircantec Agirc-Arrco	4	1 jour	Septembre/octobre	80 FR et agents
TOTAL		**29**	**82 jours**	**D'avril à février 2013**	

Au total, plus de 450 agents ont été formés au cours des 29 sessions (de 1 à 5 jours) de formation organisées par les régimes entre avril 2012 et février 2013.

Le Gip a été sollicité pour intervenir dans plusieurs régimes en introduction des sessions de formation sur l'entretien. Dix interventions ont été réalisées en 2012.

2.5 Recensement des remontées sur les formations EIR à compter d'octobre 2012

Les expériences recueillies ont conduit à mutualiser les modules de formations déjà réalisés et validés par les régimes. Il s'agit des modules de formation réalisés par les régimes formés pour démultiplier la formation reçue en interne. Ceci évite aux régimes formés de faire chacun le même travail et aux régimes formateurs de valider plusieurs fois le même support.

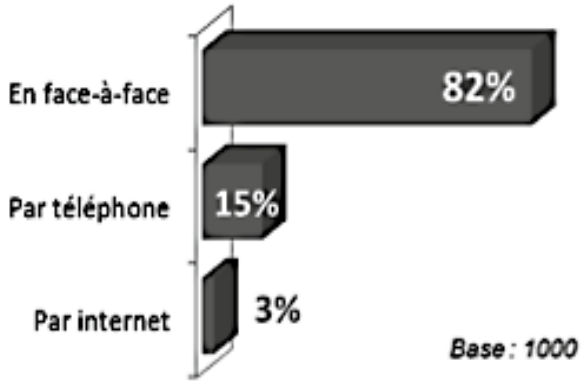
Enfin, il est apparu nécessaire de monter un module de formation spécifique à l'EIR plus pragmatique, plus proche du terrain et zoomant sur certains points posant difficulté aux gestionnaires des régimes. Pour satisfaire ce besoin, un module spécifique est en cours d'élaboration et de nouvelles fiches à thèmes seront rédigées en 2013.

VI - SATISFACTION DES ASSURÉS BÉNÉFICIAIRES D'UN ENTRETIEN INFORMATION RETRAITE

Sont présentés ici les principaux enseignements de l'enquête de satisfaction réalisée par le cabinet d'études "Les Nouveaux Armateurs" auprès des assurés bénéficiaires d'un entretien information retraite. L'ensemble des résultats est disponible dans le rapport complet.

L'enquête a été réalisée par téléphone (du 14 au 22 novembre 2012 et du 7 au 10 janvier 2013), auprès d'un échantillon représentatif de 1000 assurés, (marge d'erreur de 3,1 %) ayant réalisé un Entretien Information Retraite (EIR).

En 2012, le mode de réalisation des EIR en face à face prédomine (82 %). Les entretiens par téléphone (15 %) ou par Internet (3 %) sont le plus souvent réalisés par les 45 à 54 ans.



Globalement, ce sont les entretiens en face-à-face qui répondent le mieux aux attentes des assurés.

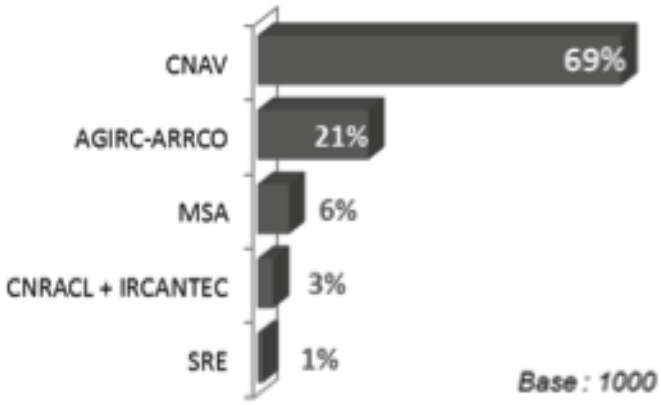
Les entretiens par téléphone peuvent convenir, à la condition qu'ils soient très bien préparés. Si la préparation n'est pas suffisante, l'interlocution avec l'assuré perd en qualité et l'entretien n'atteint pas ses objectifs.

A ce stade et tel qu'il a été expérimenté, l'entretien web ne trouve pas véritablement son public.

1 LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUÊTE

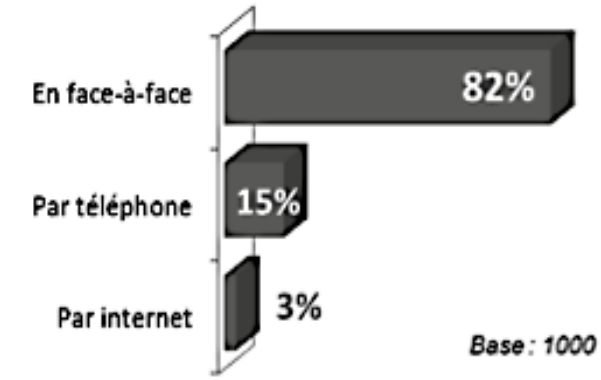
1.1 Composition de l'échantillon

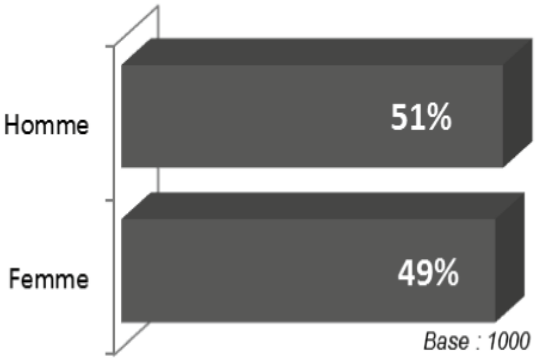
1.1.1 Organisme de retraite qui a réalisé l'EIR (poids dans l'échantillon)



1.1.2 Age et sexe des assurés dans l'échantillon

Les assurés sont peu nombreux dans la tranche 45 à 54 ans à avoir demandé un entretien : 2 % comptabilisés sur l'ensemble des fichiers fournis au cabinet d'études "Les Nouveaux Armateurs". Afin d'observer les résultats sur cette cible, le poids des 45 à 54 ans a été délibérément augmenté, ils ont été privilégiés dans les enquêtes.





1. 2 La notoriété de l'EIR

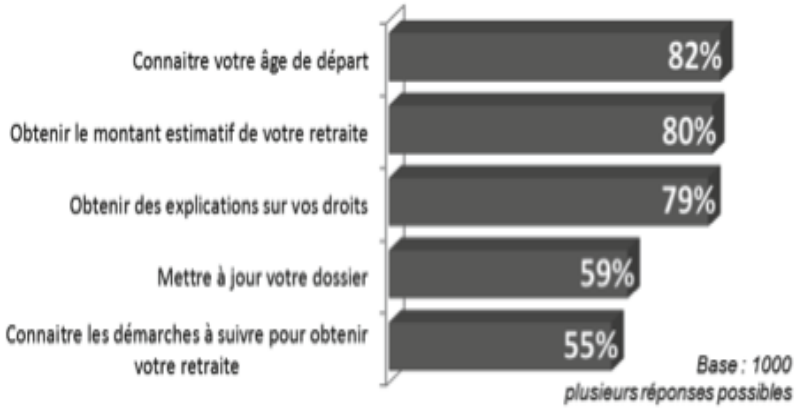
Le téléphone est le mode de contact privilégié pour demander l'EIR (56 %). Le mode de connaissance de l'EIR est diffus : un quart des assurés déclarent avoir été informé de la possibilité de demander un entretien à l'occasion d'un contact avec leur régime (22 %) et la même proportion en lisant le courrier accompagnant leur document d'information sur la retraite. 15 % se disent informés par leur employeur, 13 % ont eu l'information en navigant sur le site de leur régime et 13 % par le bouche à oreille. Le nombre de ceux qui déclarent avoir été convoqués ou sollicités est non négligeable : 7 %.

Mode de contact pour demander l'EIR :

1.3 Les motivations à l'EIR

La posture est majoritairement celle de préparation au départ : les assurés déclarent vouloir obtenir un complément d'information sur leur dossier (36 %), connaître leur âge de départ à la retraite (21 %), préparer leur départ en retraite (15 %) et enfin connaitre le montant de la retraite (14 %).

En mode assisté, connaître l'âge de départ (82 %) et obtenir le montant estimatif de sa retraite (80 %) sont les motivations principales. Puis les attentes diffèrent selon l'âge : les 55 ans et plus cherchent à identifier les démarches à suivre tandis que les 45 à 54 ans souhaitent obtenir des explications sur leurs droits.



1.4 La préparation de l'entretien

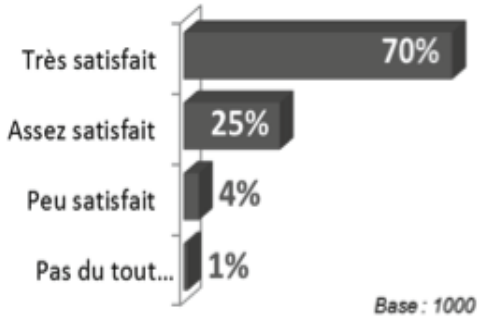
La date a été fixée dès le 1er rendez-vous dans 79 % dans cas.

Il n'y a pas eu de phase de préparation pour 87 % des bénéficiaires. Pour ceux qui ont eu des étapes intermédiaires (13 %) elles ont été perçues comme utiles (96 %), simples (93 %) et rapides (88 %). La plupart déclare ne pas avoir de besoin de notice descriptive (81 %) ni de rendez-vous téléphonique préparatoire (14 %).

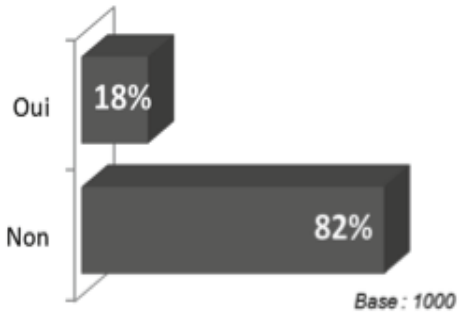
1.5 Le vécu de l'entretien

Le niveau de satisfaction est très élevé : 95 % satisfaits dont 70 % très satisfaits. Les EIR réalisés par Web apportent un niveau de satisfaction plus modéré. Peu de questions restent sans réponse (18 %). C'est le plus souvent le cas des EIR réalisés par téléphone ou par Web. Les 45 à 54 ans qui ont vécu l'EIR estiment le plus souvent qu'il est utile dès 45 ans (58 %) tandis que les plus de 55 ans considèrent qu'il n'est pas utile dès 45 ans dans 74 % des cas.

Les entretiens sont dans l'ensemble bien vécus tant au niveau de l'accueil (99 % d'assurés satisfaits) que des explications (96 % satisfaits) que de la durée (97 % satisfait) avec des taux de "très satisfait" importants (> 70 %). Ce sont surtout les assurés qui ont réalisé leur EIR par Web qui donnent les réponses les plus modérées ou qui expriment une insatisfaction.



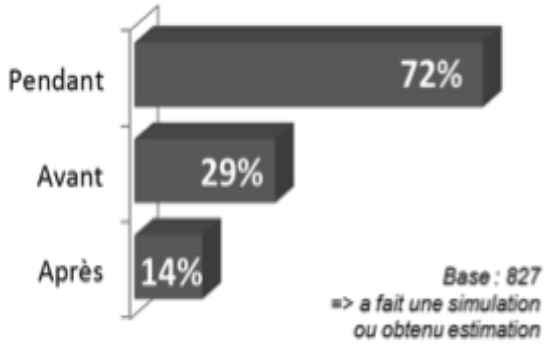
Questions restées sans réponse lors de l'entretien :



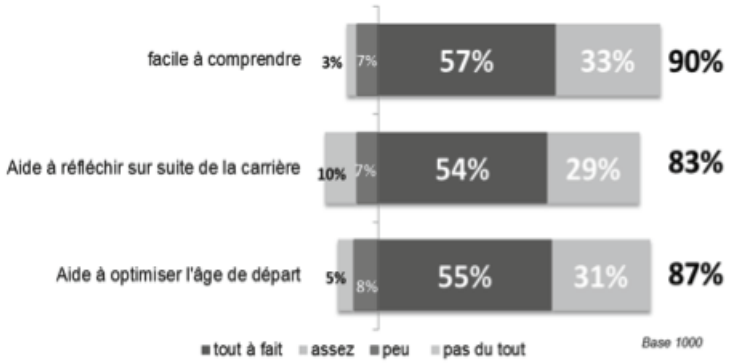
1.6 Documents du DAI présentés pendant l'entretien

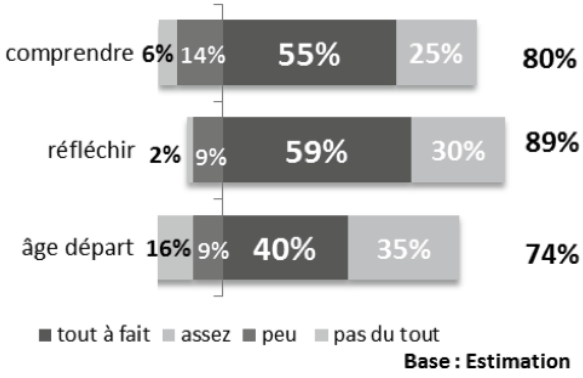
Dans 75 % des cas, le RIS était complet lors de l'EIR. A l'inverse donc, un quart déclare que leur RIS n'était pas complet pendant l'entretien. C'est plus souvent le cas des 45 à 54 ans et des EIR réalisés par téléphone.

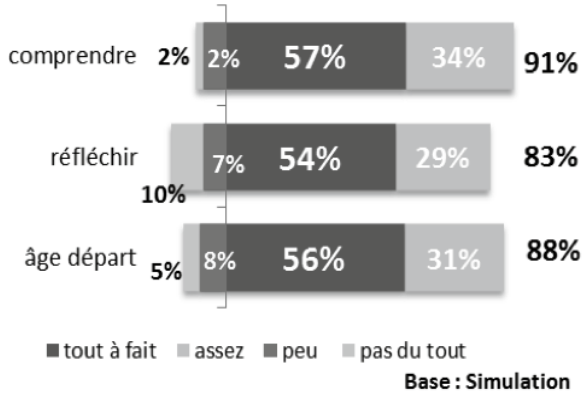
85 % des 55 ans et plus ont reçu une estimation versus 55 % des 45 à 54 ans (simulations Gip ou autres simulations). Les documents ont été donnés pendant l'entretien dans 78 % des EIR réalisés en face à face, tandis que lorsque les EIR ont été réalisés par Web ils ont été envoyés après l'entretien dans 61 % des cas :



La simulation est plus facile à comprendre (91 %) que l'estimation (85 %) : l'estimation est peut-être dans certains cas plus difficile à accepter ! La simulation permet de mieux optimiser l'âge de départ (88 %) que l'estimation (74 %) :

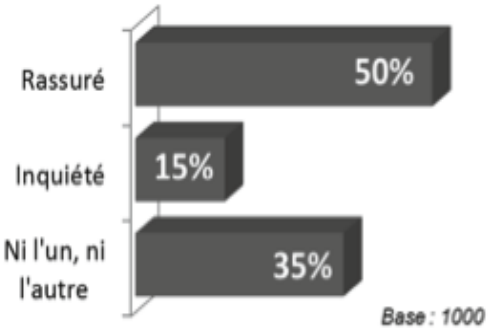






1.7 Impact de l'EIR

Dans 50% des cas, les assurés se sentent rassurés ; dans 35% des cas, les assurés étaient en attente d'information et n'ont été ni rassurés ni inquiétés. Seuls 15% déclarent que l'EIR les a inquiétés. C'est le cas des 45 - 54 ans, de ceux qui ont réalisé leur EIR par le Web, qui restent avec des questions sans réponse...



Dans 81 % des cas, l'EIR n'a pas changé la perception des bénéficiaires de la retraite en général. Dans 58 % des cas, l'EIR n'a rien changé de la date à laquelle l'assuré pensait pouvoir partir en retraite. Dans 27 % des cas, l'EIR a modifié ce repère : 14 % d'entre eux se voient reporter leur date de départ et 13 % l'anticiper. Ce report ou cette anticipation a un impact sur la perception qu'ils ont de la retraite suite à l'entretien, d'un côté (anticiper) l'EIR les a rassurés, de l'autre (reporter) l'EIR les a inquiétés. Quant aux 15% restant, ils n'avaient pas imaginé de date de départ, c'est le plus souvent le cas des 45 à 54 ans.

1.8 La brochure "Ma retraite : mode d'emploi"

77 % des assurés interrogés n'ont jamais entendu parler de la brochure : l'information n'avait pas été, au moment où l'enquête est intervenue, correctement relayée par les gestionnaires d'EIR. Parmi ceux qui en ont entendu parler, le plus souvent le gestionnaire l'a remise en main propre lors des entretiens en face à face (60 %), tandis que dans 89 % des EIR réalisés par Web, c'est un lien pour son téléchargement qui a été communiqué.

Ce sont surtout ceux qui ont réalisé un EIR par téléphone ou par Web qui ont lu les chapitres qui les concernaient : ils ont ressenti le besoin d'approfondir leur niveau de connaissance. 68 % estiment que la brochure leur a apporté des informations utiles. C'est plus particulièrement le cas de ceux qui ont lu les chapitres qui les concernaient.

1.9 Les étapes post entretien

22 % des assurés sont en attente d'un document rectifié. C'est plus particulièrement le cas des 45 à 54 ans (35 %), de ceux qui ont réalisé leur entretien par téléphone (33 %) et dont la motivation principale était la mise à jour de leur dossier. Dans 72 % des cas, c'est un nouveau RIS qui est attendu et dans 28 % des cas c'est une simulation EIR ou une EIG.

La plupart du temps, les assurés ne sont pas en attente d'être recontactés ni par l'organisme qui a mené l'entretien (87 %), ni par un autre organisme (92 %).

1.10 Typologie du mode de réalisation de l'EIR

Les croisements de variables mettent en avant des différences entre les EIR vécus en face à face et ceux réalisés via le Web dans la mesure où ils ne touchent pas la même cible.

Les entretiens par Web sont le plus souvent réalisés par les 45 à 54 ans, qui attendent d'obtenir des explications sur leurs droits. Ils ont le plus souvent eu des étapes intermédiaires, et ont des niveaux de satisfaction plus modérés (voire de l'insatisfaction). Ils n'ont pas les réponses à toutes leurs questions, ont eu leur simulation après l'entretien, sont en attente d'un document rectifié et éprouvent plutôt de l'inquiétude au sortir de leur EIR... Ils envisagent généralement de demander un nouvel entretien dans 3 ans et plus.

A l'inverse, les entretiens réalisés en face à face touchent plus particulièrement les 55 ans et plus, ceux qui cherchent à identifier les démarches à suivre pour préparer leur retraite. Ils n'ont pas eu de phase de préparation, ont obtenu leur simulation ou estimation pendant l'entretien, n'ont pas eu de question restée sans réponse et sont généralement satisfaits de leur EIR.

2 LES ÉLÉMENTS CLÉS DE LA RÉUSSITE D'UN EIR

- un dossier complet lors de l'entretien : des données consolidées, un accompagnement en amont pour compléter les informations.
- un temps d'entretien qui permet de répondre à toutes les questions.
- des indications précises sur la date de départ (le mois, l'année et/ou l'âge correspondant) et sur le montant (simulation ou estimation).
- des réponses aux questions ou la prise en compte de la demande si la réponse ne peut pas être faite immédiatement : un accompagnement de l'assuré et une information sur les prochaines étapes.

Aujourd'hui, les entretiens en face-à-face, ou encore par téléphone après une phase de préparation et une durée d'entretien suffisante, permettent mieux la prise en compte de ces différents éléments. Globalement, le potentiel du multi-canal, dans différentes combinatoires, peut être maximisé pour l'entretien information retraite.

MISE EN ŒUVRE DU RIS/E : BILAN 2012

Les études sur les améliorations du droit à l'information avaient débouché sur la décision du conseil d'administration du Gip d'évoluer vers une production en temps réel des relevés de situation individuelle demandés par les assurés. La loi du 9 novembre 2010 a consacré cette décision en intégrant le relevé de situation individuelle en ligne parmi les nouveaux services du droit à l'information. Plusieurs régimes ont proposé le service dès la fin de l'année 2011. En 2012, de nombreux régimes ont pu se joindre au dispositif.

1 PARTICIPATION DES ORGANISMES DE RETRAITE AU DISPOSITIF

Le service avait été ouvert le 1er septembre 2011. Dix organismes de retraite fournissaient en temps réel, dès cette première version, les éléments indispensables à la constitution des relevés de situation individuelle en ligne :

la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav) ;
la Caisse centrale de mutualité sociale agricole (CCMSA) ;
l'Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés (Arrco) ;
l'Association générale des institutions de retraite des cadres (Agirc) ;
l'Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'Etat et des collectivités publiques (Ircantec) ;
le Service des retraites de l'Etat (SRE) ;
l'Etablissement de retraite additionnelle de la fonction publique (Erafp) ;
la Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales (CNRACL) ;
la Retraite des Mines ;
la Caisse d'assurance vieillesse invalidité et maladie des cultes (Cavimac).

L'obligation de mettre en œuvre le RIS/e étant étendue par décret à l'ensemble des régimes, à compter du 1er janvier 2013, des travaux importants ont été conduits par la majorité des régimes spéciaux et des professions libérales. Le RSI a également conduit des travaux permettant d'aboutir à la mise en production du service de restitution de ses carrières.

A la fin de l'année 2012, plusieurs régimes s'étaient ajoutés à la liste initiale :

Le régime social des indépendants (RSI) ;
La caisse autonome de retraite des médecins de France (CARMF) ;
La caisse autonome de retraite et de prévoyance des vétérinaires (CARPV) ;
La caisse d'allocation vieillesse des agents généraux d'assurance (CAVAMAC) ;
La caisse d'assurance retraite des chirurgiens dentistes et des sages femmes (CARCDSF) ;
La caisse d'assurance vieillesse des experts comptables et des commissaires aux comptes (CAVEC) ;
La caisse d'assurance vieillesse des officiers ministériels (CAVOM) ;
La caisse d'assurance vieillesse des pharmaciens (CAVP) ;
La caisse interprofessionnelle de prévoyance et d'assurance vieillesse (CIPAV) ;
La caisse de retraite des auxiliaires médicaux, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, pédicures, podologues orthophonistes et orthoptistes (CARPIMKO) ;
La caisse de retraite des notaires (CRN) ;
L'institut de retraite complémentaire de l'enseignement et de la création (IRCEC) ;
La caisse de prévoyance et de retraite du personnel de la SNCF (CPRPSNCF) ;
L'établissement national des invalides de la marine (ENIM).

En 2013, 31 organismes de retraite participeront à ce service.

Au 31 janvier 2013, l'état d'intégration au projet de chacun des régimes est le suivant :

Situation Projet RIS/e par régimes - janvier 2013					
Lib.Régimes	Opérateur	Recette WS-Carrière	Recette Portail	Production WS-Carrière	Production Portail
CNAV		terminée	terminée	en production	en production
AGIRC&ARRCO		terminée	terminée	en production	en production
SRE		terminée		en production	
MSA		terminée	terminée	en production	en production
RSI-CANCAVA		terminée	terminée	en production	en production
RSI-ORGANIC		terminée	terminée		
CNRACL	CDC	terminée	terminée	en production	en production
FSPOEIE	CDC	Pas de projet			
IRCANTEC	CDC	terminée	terminée	en production	en production
RAFP	CDC	terminée	terminée	en production	en production
Retr.Mines	CDC	terminée	terminée	en production	en production
CARCD	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en cours
CARMF	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en cours
CARPIMKO	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en cours
CARPV	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en cours
CARSAF	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en cours
CAVAMAC	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en cours
CAVEC	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en production
CAVOM	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en cours
CAVP	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en production
CIPAV	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en production
CRN	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en cours
IRCEC	CNAVPL	terminée	terminée	en production	en cours
CNBF		Pas de projet			
CAVIMAC	CNAV	terminée		en production	
CPRP-SNCF		terminée	terminée	en production	en production
ENIM	CPRP-SNCF	terminée	terminée	en production	en production
CROPERA	CPRP-SNCF	en cours	non débuté	Planifiée juillet 2013	
CNIEG		terminée	en cours	en cours	non débuté
CRP-RATP		en cours	en cours	non débuté	non débuté
CRPCEN		terminée	en cours	en cours	non débuté
CRPNPAC	CDC	non débuté	non débuté	non débuté	non débuté
BFSP	CDC	terminée	terminée	non débuté	non débuté
CF		Pas de projet			
PORT-STR		Pas de projet			

2 OBSERVATION STATISTIQUE DES DEMANDES DE RIS/E

2.1 Gestion des demandes de RIS/e

Sur un total de 1 116 620 demandes de RIS/e, 84,5 % ont été traitées immédiatement en 2012 :

Demandes RIS/e - Année 2012

	Gestion Immédiate	Gestion Décalée terminée	Gestion Décalée en attente	Gestion Batch	Gestion Batch suite échec GI/GD	Total
Janvier	97300	1268		16241	2569	117378
Février	92101	922		15199	1398	109620
Mars	79125	669	1	13491	2097	95383
Avril	79812	679	1	12756	1710	94958
Mai	80146	1561		12953	1227	95887
Juin	91847	1348		15225	3459	111879
Juillet	30834	390	4	5380	3097	39705
Août	44900	554	10	6995	2208	54667
Septembre	77870	3081		13605	3404	97960
Octobre	103740	1033	1	6996	3797	115567
Novembre	94289	887	1	5875	3446	104498
Décembre	71721	1019		2390	3988	79118
Total	**943685**	**13411**	**18**	**127106**	**32400**	**1116620**

2.2 Analyse des demandes

2.2.1 Nombre de demandes par assuré

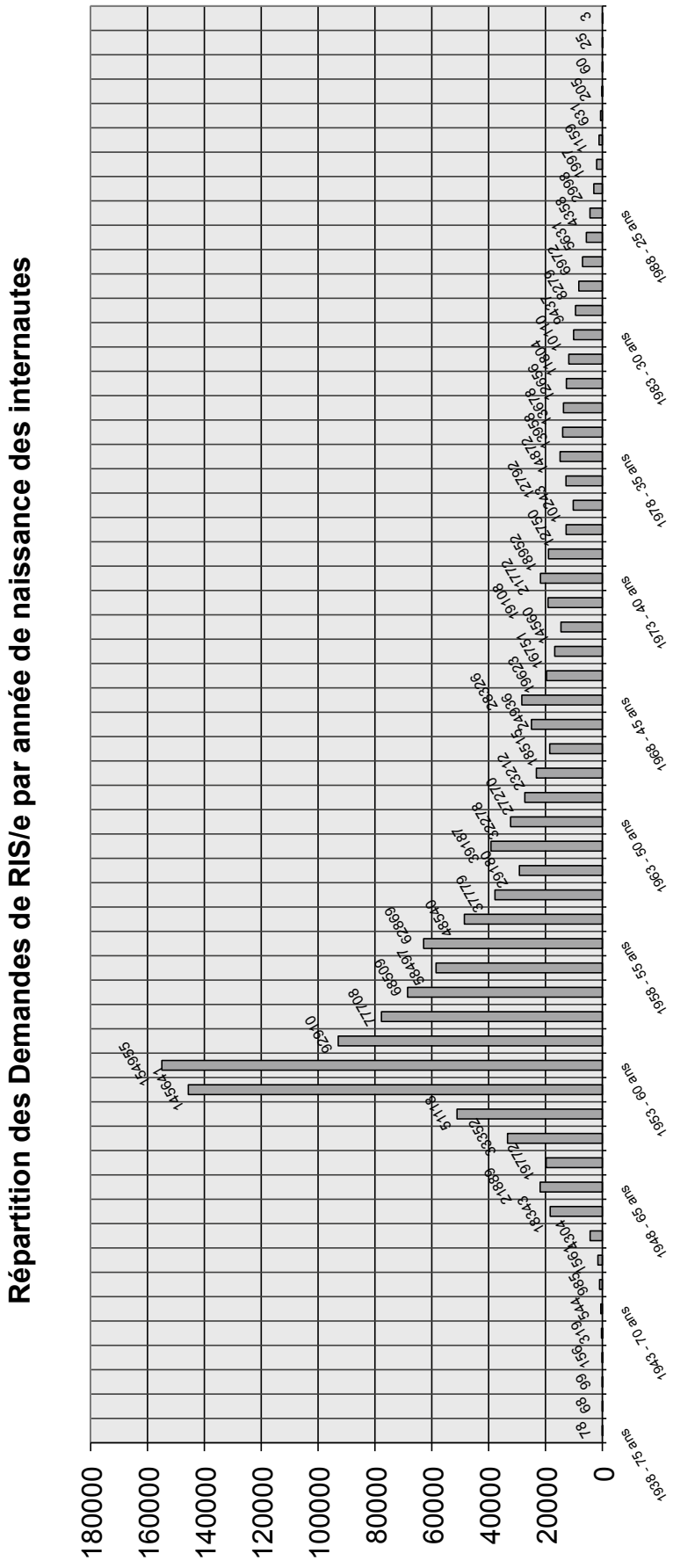
En 2012, 786 024 assurés ont effectué 1 116 620 demandes de RIS/e.

Le nombre maximum de demandes faites par le même assuré atteint 159.

Nombre de demandes effectuées	Nombre assurés	% d'assurés	% cumulé
1	605212	77,00%	77,00%
2	116129	14,77%	91,77%
3	34746	4,42%	96,19%
4	13766	1,75%	97,94%
5	6492	0,83%	98,77%
6	3430	0,44%	99,20%
7	1898	0,24%	99,45%
8	1181	0,15%	99,60%
9	786	0,10%	99,70%
10	527	0,07%	99,76%
11	355	0,05%	99,81%
12	292	0,04%	99,85%
13	209	0,03%	99,87%
14	178	0,02%	99,90%
15	119	0,02%	99,91%
16	109	0,01%	99,92%
17	98	0,01%	99,94%
18	58	0,01%	99,94%
19	52	0,01%	99,95%
20 et plus	387	0,05%	100,00%

2.2.2 Age des demandeurs de RIS/e

Plus d'un quart des demandes de RIS/e ont été effectuées par des assurés de 59 et 60 ans en 2012 :



3 RÉSULTATS PARTIELS DE L'ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION DES DEMANDEURS DE RIS/E

En cours de réalisation par le cabinet d'études "Les Nouveaux Armateurs" par exploitation des questionnaires renseignés en ligne par les demandeurs de RIS/e volontaires.

Q1 Accès au RIS en ligne

		Très facile	Assez facile	Peu facile	Pas du tout facile	(Ne se prononce pas)	Total
20 à 29 ans	Effectifs	6	1	2	0	0	9
	Part	67%	11%	22%	0%	0%	100%
30 à 39 ans	Effectifs	24	20	3	3	1	51
	Part	47%	39%	6%	6%	2%	100%
40 à 49 ans	Effectifs	62	49	8	6	1	126
	Part	49%	39%	6%	5%	1%	100%
50 à 59 ans	Effectifs	418	313	55	14	2	802
	Part	52%	39%	7%	2%	0%	100%
60 ans et plus	Effectifs	141	124	30	16	5	316
	Part	45%	39%	9%	5%	2%	100%

Q2 Présentation du RIS en ligne

		Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	(Ne se prononce pas)	Total
20 à 29 ans	Effectifs	6	3	0	0	0	9
	Part	67%	33%	0%	0%	0%	100%
30 à 39 ans	Effectifs	21	22	3	1	4	51
	Part	41%	43%	6%	2%	8%	100%
40 à 49 ans	Effectifs	46	66	5	4	5	126
	Part	37%	52%	4%	3%	4%	100%
50 à 59 ans	Effectifs	369	377	26	22	8	802
	Part	46%	47%	3%	3%	1%	100%
60 ans et plus	Effectifs	136	142	17	11	10	316
	Part	43%	46%	5%	3%	3%	100%

Q3 Délai d'obtention du RIS en ligne

		Immédiatement	Le lendemain	Au bout de 2 à 3 semaines	Plus longtemps	Vous ne l'avez toujours pas reçu	Total
20 à 29 ans	Effectifs	9	0	0	0	0	9
	Part	100%	0%	0%	0%	0%	100%
30 à 39 ans	Effectifs	37	8	2	0	4	51
	Part	72%	16%	4%	0%	8%	100%
40 à 49 ans	Effectifs	91	16	7	1	11	126
	Part	71%	13%	6%	1%	9%	100%
50 à 59 ans	Effectifs	533	148	59	9	53	802
	Part	67%	18%	7%	1%	7%	100%
60 ans et plus	Effectifs	211	41	32	10	22	316
	Part	67%	13%	10%	3%	7%	100%

Q4 Avis sur le délai

		Très satisfaisant	Assez satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	(Ne se prononce pas)	Total
20 à 29 ans	Effectifs	7	2	0	0	0	9
	Part	78%	22%	0%	0%	0%	100%
30 à 39 ans	Effectifs	37	9	1	0	0	47
	Part	79%	19%	2%	0%	0%	100%
40 à 49 ans	Effectifs	92	19	3	1	0	115
	Part	79%	17%	3%	1%	0%	100%
50 à 59 ans	Effectifs	554	170	23	2	1	750
	Part	74%	23%	3%	0%	0%	100%
60 ans et plus	Effectifs	214	58	12	8	1	293
	Part	73%	20%	4%	3%	0%	100%

Q5 Intention de nouvelle demande de RIS en ligne

		Oui	Non	Total
20 à 29 ans	Effectifs	9	0	9
	Part	100%	0%	100%
30 à 39 ans	Effectifs	44	7	51
	Part	86%	14%	100%
40 à 49 ans	Effectifs	103	23	126
	Part	82%	18%	100%
50 à 59 ans	Effectifs	667	135	802
	Part	83%	17%	100%
60 ans et plus	Effectifs	192	124	316
	Part	61%	39%	100%

Q9 Site de demande de RIS en ligne

	20 à 29 ans		30 à 39 ans		40 à 49 ans		50 à 59 ans		60 ans et plus	
	Effectifs	Part	Effectifs	Part	Effectifs	Part	Effectifs	Part	Effectifs	Part
AG2R LA MONDIALE	0	0%	0	0%	4	3%	13	2%	13	4%
AGRICA	0	0%	1	2%	0	0%	3	0%	2	1%
APICIL	0	0%	0	0%	1	1%	3	0%	0	0%
AUDIENS	0	0%	0	0%	1	1%	2	0%	1	0%
B2V	0	0%	0	0%	2	2%	4	1%	2	1%
CARCDSF	0	0%	0	0%	1	1%	1	0%	1	0%
CARPIMKO	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%	0	0%
CARPV	0	0%	0	0%	1	1%	3	0%	2	1%
CARMF	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%
CAVAMAC	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%
CAVEC	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
CAVP	0	0%	0	0%	0	0%	4	1%	0	0%
CGRR	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
CIPAV	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%	1	0%
CNAV	4	44%	19	37%	41	32%	348	44%	139	44%

	20 à 29 ans		30 à 39 ans		40 à 49 ans		50 à 59 ans		60 ans et plus	
	Effectifs	Part	Effectifs	Part	Effectifs	Part	Effectifs	Part	Effectifs	Part
CNRACL	0	0%	1	2%	4	3%	43	5%	4	1%
CPRPSNCF	0	0%	0	0%	1	1%	2	0%	0	0%
ENIM	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
HUMANIS	0	0%	1	2%	4	3%	16	2%	7	2%
IRCANTEC	0	0%	1	2%	3	2%	18	2%	20	6%
IRCEM	0	0%	1	2%	0	0%	2	0%	2	1%
IRP AUTO	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%
KLESIA	0	0%	2	4%	1	1%	4	1%	3	1%
LOURMEL	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	1	0%
MALAKOFF MEDERIC	0	0%	3	6%	2	2%	26	3%	7	2%
Retraite des MINES	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
MSA	0	0%	0	0%	2	2%	12	2%	8	3%
PREMALLIANCE	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%	2	1%
PRO BTP	0	0%	2	4%	0	0%	15	2%	3	1%
RAFP	0	0%	0	0%	1	1%	5	1%	2	1%
REUNICA	0	0%	2	4%	3	2%	8	1%	4	1%
RSI	0	0%	0	0%	4	3%	10	1%	3	1%
(Ne sait pas/ Ne se prononce pas)	5	56%	18	35%	49	38%	247	32%	87	28%
Total	**9**	**100%**	**51**	**100%**	**126**	**100%**	**802**	**100%**	**316**	**100%**

MISE EN ŒUVRE DE L'INFORMATION AUX NOUVEAUX ASSURÉS : BILAN 2012

En 2011, le document d'information générale destiné aux nouveaux assurés a été défini, ainsi que la lettre d'accompagnement. Les modalités d'envoi des courriers ont également été précisées. Le projet a fait l'objet d'une première campagne de qualification dès décembre 2011. Il s'est avéré nécessaire de compléter la règle permettant de déterminer le régime chargé d'informer les assurés.

Une nouvelle campagne de qualification a été programmée pour le collecteur. Les régimes ont disposé en janvier 2012 des données techniques leur permettant de qualifier la production des courriers. Une deuxième opération de qualification, menée mi-mai, a permis d'affiner l'algorithme de détermination des régimes en charge de l'envoi des documents. Les fichiers ont été créés en production les 3 et 4 juillet. Les régimes ont fixé les dates d'envoi, d'août à décembre.

Cette première campagne d'envoi révèle deux difficultés à analyser pour les campagnes prochaines :

- l'obtention d'adresses de qualité pour les jeunes assurés ;

- la sélection de la cible.
En 2012, la cible était composée des assurés ayant au moins cotisé un trimestre en 2011. Une population très jeune, la plupart du temps en CDD, dont une partie a, suite à cette parenthèse professionnelle, continué ses études ou s'est retrouvée en recherche d'emploi, la compose (voir les éléments de l'enquête de satisfaction reproduits ci-dessous). La cible pourrait être éventuellement mieux atteinte en sélectionnant dans l'annuaire, par exemple, des assurés légèrement plus âgés.

1.1 Volume des envois par régime

	Répartition	
REGIME	Nb ASSURES	%
Agirc - Arrco	354 944	41,339%
BFSP (BQ France)	6	0,001%
CARCD	5	0,001%
CARMF	27	0,003%
CARPIMKO	275	0,032%
CARPV	0	0,000%
CARSAF	0	0,000%
CAVAMAC	62	0,007%
CAVEC	0	0,000%
CAVIMAC	246	0,029%
CAVOM	0	0,000%
CAVP	6	0,001%
CIPAV	705	0,082%
CNAVTS	411 276	47,900%
CNBF	17	0,002%
CNIEG	289	0,034%
CNRACL	1 526	0,178%
CPRP-SNCF	497	0,058%
CRN	0	0,000%
CRP- RATP	105	0,012%
CRPCEN	627	0,073%
CRPN (PAC)	0	0,000%
ENIM	629	0,073%
FSPOEIE	0	0,000%
IRCANTEC	53 378	6,217%
IRCEC	2	0,000%
MSA	20 038	2,334%
RAFP	6 031	0,702%
Retraite des Mines	0	0,000%
RSI - CANCAVA	1 723	0,201%
RSI - ORGANIC	2 711	0,316%
SRE	3 493	0,407%
Comédie Française	0	0,000%
Port A. Strasbourg	0	0,000%
CROPERA	0	0,000%
TOTAL	858 618	100%

1.2 Calendrier des envois

Régime	Période d'envoi
Cnav	Les envois sont répartis en lots de 30 000 A compter de septembre, envoi de deux lots par semaine.
SRE	Envoi échelonné entre le 25 mai et le 9 juillet 2012
Agirc et Arrco	Les envois s'échelonnent entre le 2 et le 10 août 2012
RSI	Envoi en octobre 2012
CRPCEN	Envoi le 6 novembre 2012
MSA	Envoi du 6 au 14 septembre 2012
CPRPSNCF	Envoi en décembre 2012
CDC	Envoi en octobre 2012

1.3 Détail des documents envoyés

Les documents non envoyés correspondent à des adresses inconnues ou non fiables.

	Assurés ciblés campagne INA 2012	Documents envoyés		Plis Non Distribués		Contacts
		Nombre	Pourcentage par rapport à la cible	Nombre	Pourcentage par rapport aux documents envoyés	
Agirc Arrco	354 944	257 417	73%	28 315	11%	-
CNAV	411 276	238 553	58%	-	-	-
CNRACL	1 526	1 504	98,5%	-	-	-
MSA	8 772	6 913	79%	558	8%	1%
RAFP	6 031	4 316	71,5%	-	-	-
RSI	4 431	4 386	99%	-	-	-
SRE	18 829	16 745	89%	956	5,5%	-

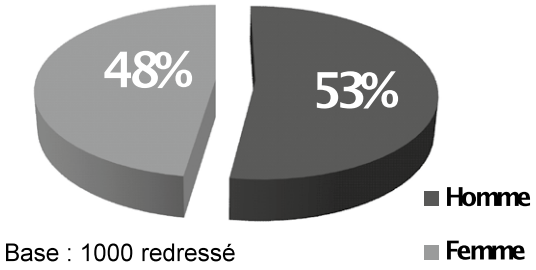
2 ENQUÊTE DE SATISFACTION

Dans les limites que suppose le tableau ci-dessus (l'absence ou la faible qualité des adresses diminue fortement le nombre d'assurés récepteurs du document INA) et dans la mesure où la cible actuelle inclut des catégories très hétéroclites de jeunes assurés, les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par le cabinet d'études "Les Nouveaux Armateurs" sont plutôt positifs : sur le fond, les rubriques du document répondent aux besoins des lecteurs. Sur la forme, le document n'est pas toujours identifié comme "officiel".

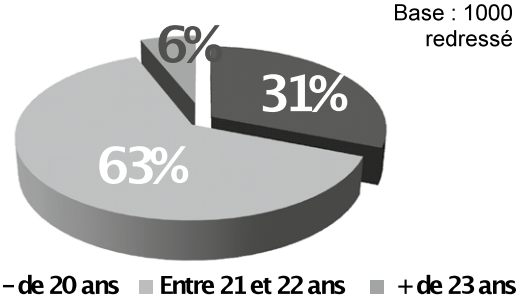
2.1 Profil des interviewés

Le profil des interviewés a un impact considérable sur la lecture, l'appréciation et la compréhension du document. Sans surprise, les meilleurs scores sur ces trois volets sont atteints par les jeunes qui ont un niveau d'étude élevé et ont un emploi, ce qui correspond également aux tranches d'âges les plus élevées.

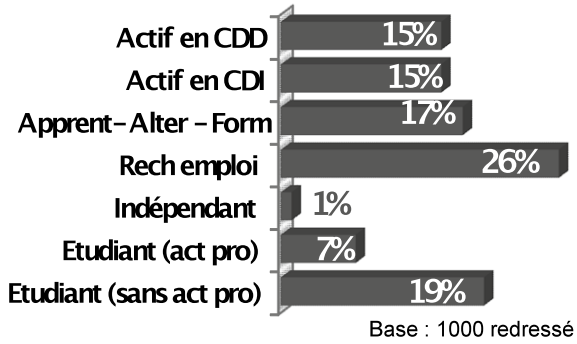
Sexe de l'interviewé



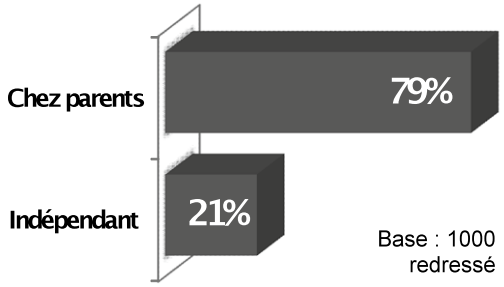
Age de l'interviewé



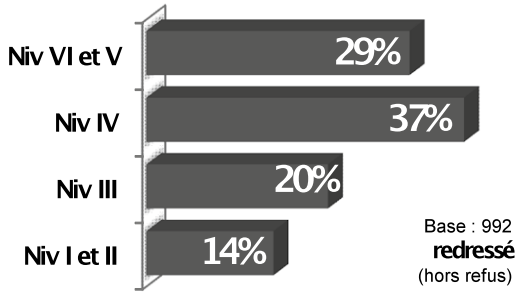
Statut professionnel



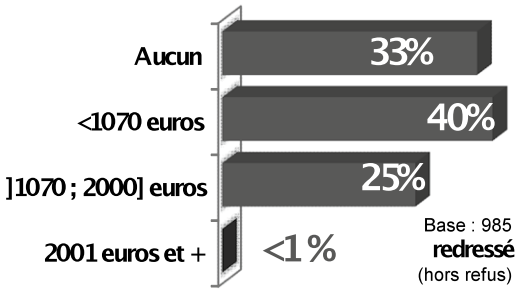
Autonomie de l'interviewé



Niveau d'étude de l'interviewé



Niveau de revenu de l'interviewé



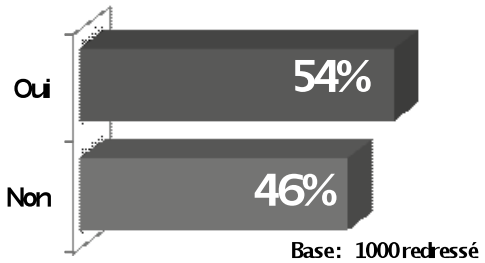
Correspondance niveau d'étude :

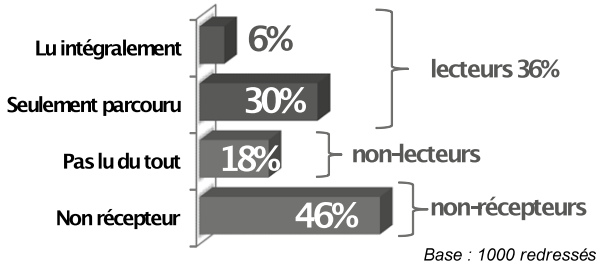
Niveau VI et V	BEPC - CAP - CAPA - BEP - BEPA - aide-soignant - auxiliaire de puériculture - auxiliaire de vie sociale.
Niveau IV	Bac technologique, général ou professionnel
Niveau III	BTS - DUT - DEUG - Licence Pro - Assistant de service social - éducateur - infirmier - moniteur éducateur...
Niveau I et II	Diplômes de 2ème et 3ème cycle universitaire ou diplômes de grandes écoles, sage-femme...

2.2 Réception et lecture du document

Plus d'un jeune sur deux se souvient avoir reçu le document, moins de quatre jeunes sur dix déclarent avoir lu le courrier.

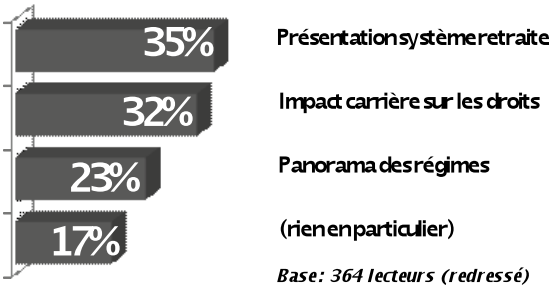
Taux de récepteurs





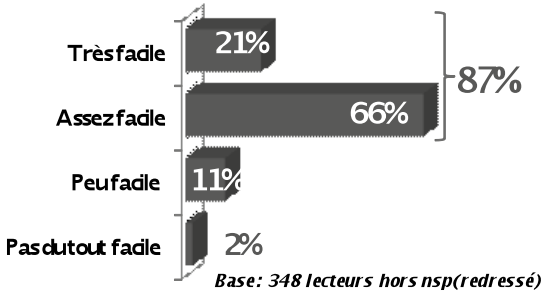
2.3 Appréciation du contenu du document

Les trois volets du document (Présentation du système de retraite, Impact de la carrière sur les droits, Panorama des régimes) ont retenu l'attention des lecteurs.



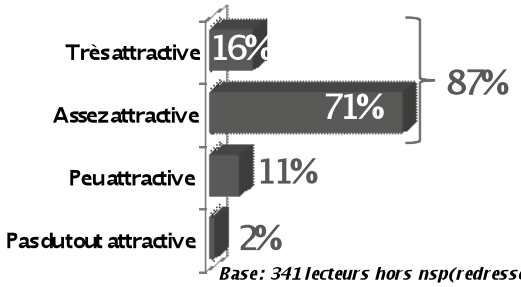
2.4 Compréhension du document

Les lecteurs comprennent le document, mais pas de façon massive : 66 % considèrent son contenu "assez facile à comprendre".



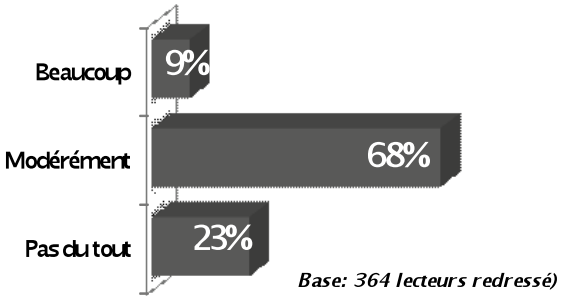
2.5 Appréciation de la présentation du document

Les jeunes apprécient la mise en page, mais de façon modérée : 71 % la considèrent "assez attractive".



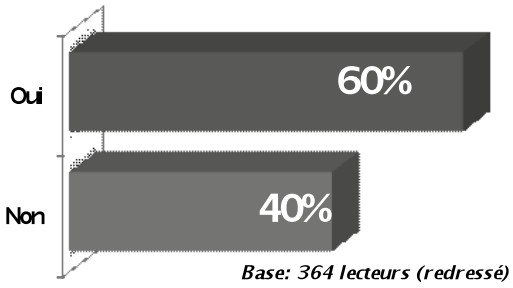
2.6 Sensibilisation à la retraite

Le document sensibilise plutôt modérément les jeunes à la retraite. Parmi les lecteurs, la sensibilisation est d'autant plus élevée que le document est lu intégralement et archivé. Ceux qui ont une posture plus réservée face au courrier déclarent aussi une sensibilisation plus modérée. Enfin, ceux qui ont pris de la distance face à la réception de ce courrier estiment ne pas avoir été sensibilisés.



2.7 Aide à la compréhension de sa propre retraite

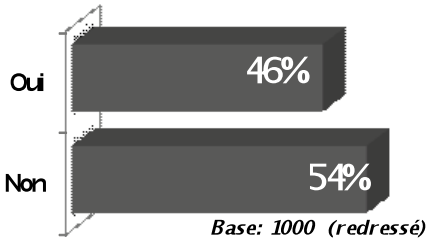
L'aide à la compréhension est liée à l'intérêt porté par le jeune lecteur au contenu du document. Ceux pour qui le document n'est pas une aide à la compréhension des droits se retrouvent le plus souvent parmi les jeunes qui déclarent avoir seulement parcouru le document, qui trouvent que les informations étaient très insuffisantes, qui ont jeté ou mis de côté le document, le trouvant publicitaire, peu facile à comprendre, peu intéressant. Ils estiment ne pas avoir été sensibilisés au sujet.



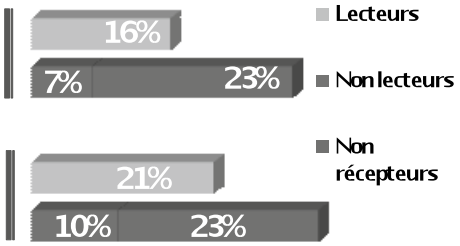
Base: 364 lecteurs (redressé)

2.8 Besoin d'information sur la retraite exprimé par l'ensemble des jeunes interviewés

Besoin d'information

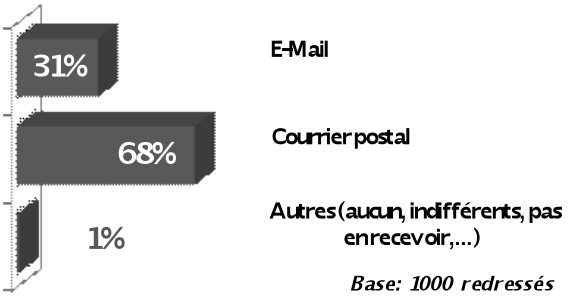


Base: 1000 (redressé)



2.9 Support privilégié

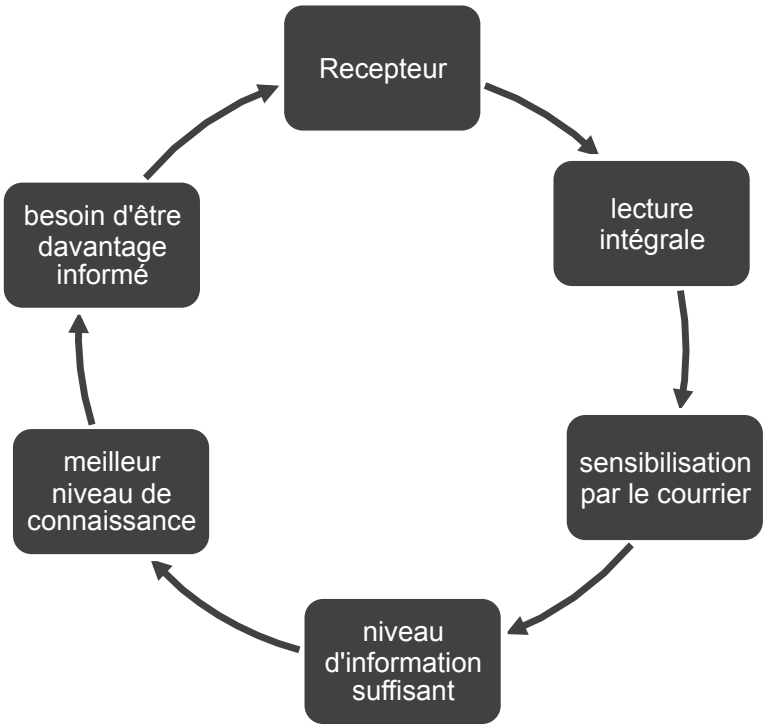
Très clairement, les jeunes plébiscitent le courrier papier pour leurs échanges officiels avec l'administration.



Base: 1000 redressés

2.10 Conclusion : un cercle vertueux qu'il convient de poursuivre

La réception du document entraine un besoin d'information qu'il conviendra de satisfaire par une information à des stades successifs de la carrière du jeune assuré.



GIP INFO RETRAITE

4, place Félix Eboué - 75012 PARIS - Tél. : 01 56 95 04 40